



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECOLOGÍA Y DOCUMENTACIÓN
MÁSTER EN GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN, BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

Trabajo Fin de Máster

**MEJORA DE LA CALIDAD DE PROCESOS Y
PROMOCIÓN DE LA UNIDAD PARA AUMENTAR
LA VISIBILIDAD DE LA BIBLIOTECA
CLEMENCIA CONEJO CHACÓN**

Presentado por: Lady Peña Conejo
Tutoras: María Olivera Zaldua
Alicia Arias Coello
Especialidad en Bibliotecas

Madrid, [setiembre de 2019]



TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	7
1. OBJETO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.1 Introducción. La biblioteca universitaria en el siglo XXI.....	7
1.2 Justificación del Trabajo de Fin de Máster y Objetivos.....	10
1.3 Fuentes.....	12
1.4 Metodología de la Investigación.....	13
1.5 Estructura del Trabajo.....	14
CAPÍTULO II.....	15
2. CONCEPTOS CLAVE.....	15
2.1 Proceso.....	15
2.2 Calidad de Procesos en las Bibliotecas Universitarias.....	17
2.3 Promoción de la Biblioteca.....	18
2.4 Visibilidad de la Biblioteca Universitaria.....	19
CAPÍTULO III.....	21
3. LA UNIVERIDAD NACIONAL DE COSTA RICA. EL SIDUNA.....	21
3.1 Universidad Nacional de Costa Rica (UNA).....	21
3.2 El Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional.....	23
3.2.1 Misión.....	23
3.2.2 Objetivos estratégicos.....	23
CAPÍTULO IV.....	26
4. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA “CLEMENCIA CONEJO CHACÓN” (BCCC).....	26
4.1. El Nombre de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón.....	26
4.2. Misión, Visión y Objetivos.....	28
4.3 Estructura Organizativa.....	29
4.4 Procesos de la BCCC.....	29
4.5 La Gestión de la Calidad.....	31
4.6 Perfiles de usuarios e Impacto de los servicios.....	33
4.7 Colección Bibliográfica.....	36
4.8 Los Productos.....	39



4.9 Servicios.....	40
4.10 Personal de la BCCC.....	42
4.11 Análisis de los procesos, representación en diagramas de flujos y planes de mejora de cada proceso analizado	43
CAPÍTULO V.....	73
5. PLAN DE PROMOCIÓN DE LA UNIDAD	73
5.1 Dar publicidad de los objetivos y actividades de la Biblioteca.....	73
5.2 Difusión del catálogo de acceso en línea y todos los recursos informativos.	74
5.3 Proporcionar visibilidad a las colecciones y los recursos adquiridos.	75
5.4 Potenciar el valor añadido de los servicios.	75
5.5 Conocer a los colectivos de usuarios y ayudarles en sus necesidades.....	76
5.6 Proporcionar visibilidad y difundir las actividades de los diferentes centros y servicios	76
5.7 Formar al personal e implicarlo en las actividades de marketing.....	77
CAPÍTULO VI.....	78
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1 Conclusiones.....	78
6.2 Recomendaciones	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	82
ANEXO I	85



TABLA DE FIGURAS DE PROCESOS DE LA BCCC

Figura 1. Proceso de préstamo en sala	44
Figura 2. Proceso de Préstamo a Domicilio	47
Figura 3. Proceso de Préstamo Interbibliotecario	50
Figura 4. Proceso de Préstamo de Estaciones de Cómputo	53
Figura 5. Procesos de Depósito de Trabajos Finales de Graduación	56
Figura 6. Proceso de Adquisiciones de material bibliográfico	60
Figura 7. Proceso de Promoción de Material Bibliográfico	64
Figura 8. Proceso de Diseminación Selectiva de la Información	66
Figura 9. Alfabetización Informacional.....	68
Figura 10. Renovación en línea y vía telefónica.....	71



TABLAS DE PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN Y DE LOS PLANES DE MEJORA DE LOS PROCESOS DE LA BCCC

Tabla 1. Cantidad de graduados por la Universidad Nacional en los últimos años	21
Tabla 2. Grado de impacto de los servicios de la BCCC en los usuarios.....	34
Tabla 3. Principales temáticas de las colecciones de la BCCC	36
Tabla 4. Suscripciones a revistas de la BCCC	38
Tabla 5. Personal de la BCCC	43
Tabla 6. Proceso de Préstamo a Sala.....	45
Tabla 7. Proceso de Préstamo a Domicilio	48
Tabla 8. Proceso de Préstamo Interbibliotecario.....	51
Tabla 9. Proceso de Reserva y uso de Estaciones de Cómputo	54
Tabla 10. Proceso de Depósito de Trabajos Finales de Graduación	57
Tabla 11. Proceso de Adquisiciones de Material Bibliográfico (por compra)	61
Tabla 12. Proceso de Promoción de Material Bibliográfico	65
Tabla 13. Proceso de Diseminación Selectiva de la Información (DSI)	67
Tabla 14. Proceso de Proceso de Alfabetización Informacional	69
Tabla 15. Proceso de Renovación en línea y vía telefónica	72



TABLA DE SIGLAS

ALA: Asociación de Bibliotecas de los Estados Unidos

BCCC: Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

BU: Bibliotecas Universitarias

CIEMHACVI: Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida.

CONARE: Consejo Nacional de Rectores

ISO: Organización Internacional de Normalización

MARC: Catalogación Legible por Máquina

OPAC: Catálogo Automatizado de Acceso Público en Línea

RDA: Recursos, descripción y acceso (nueva norma de catalogación)

SIBDI: Sistema de Bibliotecas Documentación e Información (de la Universidad de Costa Rica)

SIDUNA: Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional de Costa Rica.

SINAES: Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior

TEC: Instituto Tecnológico de Costa Rica

TFG: Trabajo Final de Graduación (en Costa Rica, incluye cualquier grado académico)

TFM: Trabajo Final de Maestría

UCR: Universidad de Costa Rica

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

UNED: Universidad Estatal a Distancia

UTN: Universidad Técnica Nacional



CAPÍTULO I

1. OBJETO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción. La biblioteca universitaria en el siglo XXI

La biblioteca universitaria ha pasado por un proceso de transformación en los últimos años debido al cambio de la cultura del aprendizaje, a raíz del avance tecnológico, sobre todo en los países desarrollados, que incluye el uso de nuevas herramientas para acceder a la información. Las actuales bibliotecas universitarias son lugares más adaptados para acceder a las nuevas fuentes de información, donde el eje central ya no son las colecciones de libros impresos sino los usuarios y sus necesidades que esperan recibir respuestas más rápidas. La realidad actual es que las bibliotecas ya no están centradas en su colección física ni en espacios para su ubicación y acceso. Los libros ya no son el eje en torno al cual gira la biblioteca y requieren menos espacio. La biblioteca digital puede sustituir a la biblioteca física como fuente de información, pero no así los espacios físicos de la biblioteca que se están adaptando de forma progresiva (González-Fernández-Villavicencio, 2017, p. 111).

Actualmente, la biblioteca universitaria debe pensar más en ser un espacio más creativo para sus usuarios, con miras a tomar un mejor posicionamiento ante su comunidad de usuarios que se encuentran más conectados a una tecnología de última generación y, por lo tanto, son más exigentes, lo cual permite que la unidad se coloque en la mente de los estudiantes, no sólo como un lugar de estudio, sino también como un lugar de aprendizaje, generador de conocimiento y de esparcimiento. Así lo comenta González-Fernández-Villavicencio (2017, p.110) cuando dice que “los espacios de biblioteca constituyen cada vez más un tema trascendental para las bibliotecas universitarias que están llevando a cabo un proceso común, la reducción de los espacios físicos dedicados a libros impresos y el aumento de los espacios dedicados a los estudiantes y sus diversas formas de aprendizaje”.



Herrera y Pérez, (2009) citados por García, Facciano y Cortés (2016) asevera lo siguiente: la biblioteca universitaria puede traspasar los límites del espacio académico para promover la lectura, el acceso a la información a través de ésta, la democratización del conocimiento, factor decisivo para el pleno ejercicio de la ciudadanía e inclusión social ... La preocupación por la cultura y el ocio de una comunidad también debe existir en una universidad que refleje y agregue valores a los servicios prestados a millares de personas que diariamente circulan por sus instalaciones (p. 3).

En este sentido la biblioteca académica debería de ser como un libro abierto donde toda su infraestructura, recursos y personal tienen que estar al servicio de la sociedad. En Costa Rica las universidades, aunque han realizado esfuerzos por promover y desarrollar proyectos de extensión a la comunidad, aún se encuentran brechas en este asunto. Torres (2005) citado por Herrera y Pérez (2009) consideran que la biblioteca universitaria debería tener una mejor proyección social y al respecto señala:

Además de las funciones tradicionales derivadas del necesario apoyo a la formación y a la investigación, las bibliotecas universitarias se están comenzando a preguntar cómo y de qué manera apoyan a sus universidades en el cumplimiento de su función de servicio a la comunidad como creadoras de 'capital social', factor clave para el desarrollo regional, pero también factor esencial para el desarrollo de sociedades democráticas. Las universidades han pasado a convertirse en instituciones de vertebración social básica y necesitan interactuar con la sociedad mediante mecanismos eficaces entre los cuales sus bibliotecas ocupan una posición estratégica (p. 71).

Las Bibliotecas Universitarias, que han sido y son el sustento del aprendizaje y de la investigación, actúan bajo las premisas de equidad, transparencia, inclusión, excelencia y, sobre todo, conocimiento transformador.

Actualmente, la biblioteca universitaria se considera desde una perspectiva global, ya que las tecnologías de la información y comunicación hacen que sus fondos y servicios puedan ser visualizados y utilizados, no sólo por los miembros de la institución, sino también por personas de diferentes países con distintos entornos.



La mejora de los procesos es una necesidad prioritaria de toda institución prestadora de servicios y productos para el ciudadano, que nace como respuesta a un mundo más demandante y competitivo ante la evolución de la sociedad de la información y de los medios de comunicación. Los procesos internos, que se gestionan en una institución, tienen como resultado servicios y productos que permiten alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la dirección, entre ellos, la satisfacción del usuario. Según Berrio (2007, p. 55), “la biblioteca universitaria es cada vez más dinámica y pasa de estar centrada, de forma casi exclusiva en el tratamiento de sus fondos, a tratar de alcanzar el máximo nivel de satisfacción en sus usuarios, estudiantes, profesores e investigadores, adecuándose a los nuevos métodos de estudios y de enseñanza, lo que conlleva adoptar nuevas políticas bibliotecarias. El objetivo principal será enseñar a aprender a lo largo de la vida, el aprendizaje electrónico y la alfabetización digital”

Las bibliotecas universitarias son entidades para la creación de aprendizaje y de conocimiento; por lo tanto, deben de atraer a sus usuarios para investigar, descubrir, innovar y generar nueva información. De esta forma, actualmente, se concibe la biblioteca universitaria como un nuevo organismo de desarrollo de la educación superior al servicio de la sociedad, que crea y se adapta a los nuevos desafíos, demandas y evoluciones tecnológicas. La biblioteca universitaria ha transformado su labor en torno a la información, dentro de las instituciones de educación superior, pues ahora la “biblioteca universitaria cambiará su papel de proveedora de conocimiento dentro de la universidad para ser una colaboradora dentro del rico y diverso ecosistema del aprendizaje y la investigación” (González-Fernández-Villavicencio, 2017, p. 116).

Como resultado del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, que han dado lugar a un cambio de sociedad, ha sido necesario reorientar las líneas a seguir en el entorno bibliotecario de la enseñanza superior, ganando en diversidad y calidad de los servicios teniendo presente las buenas prácticas que se llevan a cabo en distintos países.

La función de la biblioteca universitaria nunca pasa desapercibida dentro de la universidad, pues es el motor generador de las misiones de investigación, extensión y docencia, que afectan toda una sociedad, “las BU son instituciones que reúnen, organizan y difunden información para el aprendizaje, la docencia y la investigación, y potencian la creación de nuevos conocimientos. [...] las BU también pueden verse como centros que contribuyen al desarrollo de la cultura y la transmisión

de los valores locales hacia el entorno de la comunidad donde se encuentran situadas, y esto genera un fuerte impacto no sólo cultural sino también social” (González y Molina, 2008, p. 4).

Actualmente, la misión de la biblioteca universitaria es la de dar soporte al aprendizaje, a la docencia, a la investigación y al servicio a la sociedad, misión a la que se compromete la universidad de la que dependa. También se habla de una cuarta misión que es la Internacionalización, como misión transversal y en la que colabora, activamente, la biblioteca universitaria. Otro asunto vital para estos organismos es la cooperación bibliotecaria, ya que tienen que cooperar utilizando las Normas Internacionales ISBD, el desarrollo de las TICs, el acceso a los fondos bibliotecarios a través del OPAC, el formato MARC y las RDA (Recursos, Descripción y Acceso) que es el nuevo código de catalogación.

En definitiva, podemos decir que las bibliotecas universitarias han sido, en su historia, las primeras en adaptar su función a los nuevos condicionantes económicos, sociales, políticos y tecnológicos. En el entorno actual de las bibliotecas universitarias se observan muchos ejemplos de la nueva concepción bibliotecaria, como organismo transmisor de información, pero también productor y formador.

1.2 Justificación del Trabajo de Fin de Máster y Objetivos

La educación superior es un pilar para poder hacer una sociedad más inteligente, culta y productiva. Las investigaciones en el área de las bibliotecas universitarias son actualmente más numerosas y diversas, el papel de estas bibliotecas ha ido evolucionando la labor educativa en las universidades, con la búsqueda de la calidad en todos sus niveles para poder dar respuesta a las demandas cada vez más exigentes de unos usuarios inmersos en un mundo más globalizado.

Con la orientación de las universidades a la investigación, sus bibliotecas se convirtieron en un pilar indispensable de la institución educativa. Para enfrentarse a este reto éstas tuvieron que incrementar y actualizar sus fondos, modificar sus horarios de prestación de servicios, crear nuevos servicios, aumentar el número de profesionales de la información, intensificar la preparación de sus profesionales, incrementar el número de materiales no librarios en sus fondos y establecer vínculos con instituciones afines. Desde hace ya algún tiempo sabemos que es imposible referirse a la docencia y la investigación

en las universidades, obviando los servicios que se brindan las bibliotecas universitarias para suministrar la información adecuada a través de sus recursos humanos (Figueredo, Figueredo y Aponte, 2013, p. 29).

El presente trabajo se centra en el estudio de los procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón, en adelante BCCC, con el fin de detectar aquéllos que se han convertido en punto de interés para la mejora de la calidad organizacional, para proponer mejoras que permitan alcanzar la excelencia del servicio. El principal interés recae en poder corregir problemas e inconsistencias de los procesos, para lograr un nivel de calidad que permita un excelente desempeño y visibilidad de éstos entre la comunidad universitaria y demuestre ante la sociedad costarricense, y ante el ámbito internacional, que las bibliotecas universitarias son valiosos centros de apoyo para mejorar los estudios universitarios y la investigación y, por ende, contribuir a hacer un país más competitivo en el entorno global.

El objetivo general del estudio es mejorar la calidad de los procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón para obtener productos y servicios más eficientes y, así, aumentar la visibilidad de la unidad a nivel institucional, nacional e internacional, que permita fidelizar la mayor cantidad de usuarios.

Los objetivos específicos que se proponen para lograr el objetivo principal son:

- a) Realizar un diagrama de flujo de los principales procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón, para valorar el desempeño y detectar deficiencias que deben ser corregidas a corto, mediano o largo plazo.
- b) Realizar un plan de mejoras para cada uno de los procesos propuestos, que permita mejorar la calidad para obtener mejores resultados en los servicios y productos ofrecidos a todos los usuarios.
- c) Crear un plan de promoción dinámico e integral que permita aumentar el uso de productos y servicios de los usuarios y popularizar la labor de la Biblioteca Clemencia Conejo en la universidad, el país y la comunidad internacional.



El mejoramiento de la calidad de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón es un proceso que debe implementarse cuanto antes con el propósito de alcanzar la excelencia, sobre todo, en los principales procesos de la unidad que son claves para lograr unos resultados de satisfactorios para el usuario y son procesos en los cuales el personal tiene un gran papel para lograrlo, ya que de acuerdo a González y Molina (2008):

Trabajar en función de la calidad tiene que ver con "hacer las cosas bien" y debe convertirse en una filosofía de trabajo para cualquier clase de organización, entre ellas las bibliotecas. En este sentido, el primer gran objetivo a lograr es: motivar y convencer a todos sus trabajadores de la necesidad de realizar ciertos cambios para alcanzar determinadas metas y objetivos, imposibles de lograr sin el compromiso del total de los empleados y dirigentes de una institución, y que finalmente no busca más que lograr la satisfacción las necesidades y expectativas de sus usuarios/clientes y el mejoramiento de la empresa (p. 13).

1.3 Fuentes

Para estudiar la transformación de las bibliotecas universitarias, hemos partido de los estudios realizados por González-Fernández-Villavicencio (2017), González y Molina (2008) y Figueredo, Figueredo y Aponte (2013) por su exhaustividad, su capacidad de análisis y su actualidad. Además, como guía para la elaboración de las figuras de los procesos definidos se utilizó el documento de Arias-Coello (2013), el cuál fue material de clase de un curso de maestría y que sirvió de inspiración para la selección del tema tratado en el presente TFM.

El planteamiento de las mejoras de este trabajo se estableció de acuerdo con lo indicado por la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015.

Los anteriores estudios han sido la base del trabajo y están referenciadas en el apartado bibliográfico. También han servido de referentes a la hora de consultar otras fuentes que aparecen en el texto.



1.4 Metodología de la Investigación

El método de investigación está basado en la recopilación de fuentes primarias y secundarias, tanto en formato papel como en formato digital. A continuación, se han analizado las fuentes con el fin de extraer toda la información relevante para este trabajo.

Con respecto a las herramientas que se han utilizado para conseguir los objetivos son las siguientes:

- a) Una tabla de usuarios para conocer el impacto de los procesos, productos y servicios de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón, entre sus usuarios. Está basada en una escala de valoración de 1 a 5, siendo el 1 el valor mínimo y 5 el máximo.
- b) Diagramas de flujo para la identificación y análisis de los procesos.
- c) El cuadro de mejoras de los procesos se realizó de acuerdo con lo establecido en la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:20015 y que fue referenciada en los documentos de clase en el curso de maestría de la UCM llamado: calidad de servicios, impartido por la profesora Alicia Coello, para el planteamiento de las mejoras de los procesos.
- d) Para el plan de promoción se ha utilizado como referencia la propuesta del plan de marketing 2010-2013 de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid, accesible desde la intranet de la universidad y registrado en la referencias bibliográficas.
- e) Por último, hemos de señalar que se ha utilizado el Estilo de la American Psychological Association (APA), la sexta edición, para crear las citas en el texto y la lista de referencias bibliográficas. Disponible en: <https://biblioteca.ucm.es/data/cont/docs/405-2016-11-18-Normas%20APA%20Sexta%20Edici%C3%B3n-2.pdf>



1.5 Estructura del Trabajo

El presente trabajo de investigación se estructura en siete capítulos. El primer capítulo trata el objeto y metodología de la investigación, comienza con una introducción en la que se realiza una revisión de la literatura sobre la evolución que ha experimentado la biblioteca universitaria. También, en este primer capítulo introductorio, se justifica el TFM, se definen los objetivos; además, se especifican las fuentes empleadas, se precisa la metodología y la estructura del trabajo.

El segundo capítulo presenta una serie de conceptos clave sobre los cuáles está basado el presente TFM, que son importantes de conocer y describir para comprender mejor su desarrollo.

El tercer capítulo ofrece una breve descripción sobre la Universidad Nacional de Costa Rica y el Sistema de Información y documentación de la universidad y que son instancias que se relacionan directamente con la BCCC.

El cuarto capítulo contiene el desarrollo del trabajo, ya que en este se tratan las generalidades de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón, entre las que podemos mencionar: la historia, misión, visión, objetivos, estructura organizativa, procesos, gestión de la calidad, perfiles de usuarios e impacto de los servicios, colección bibliográfica, productos y servicios, usuarios, acervo bibliográfico, personal. Se han dado transformaciones importantes a través de los años para llegar a ser hoy una de las pocas bibliotecas especializadas en movimiento humano en el país. Además, se realizan los diagramas de flujo de acuerdo con los procesos de los principales servicios existentes.

El quinto capítulo describe la propuesta del plan de promoción de la Biblioteca Universitaria Clemencia Conejo Chacón, para aumentar el uso de los productos y servicios disponibles y aumentar la visibilidad de la unidad tanto a nivel institucional como nacional e internacional.

En el último capítulo, el sexto, se presentan todas las conclusiones y recomendaciones que arrojaron el desarrollo del TFM.

Finalmente, se adjuntan todas las referencias bibliográficas empleadas para realizar el TFM, ordenadas por orden alfabético, según las Normas del Estilo APA y el anexo que corresponde a imágenes de la nueva infraestructura de la biblioteca.



CAPÍTULO II

2. CONCEPTOS CLAVE

2.1 Proceso

Los servicios de una unidad de información están formados por múltiples procesos que pueden ser sencillos o algo más complicados, que pueden disponerse en secuencia o tomar varias rutas diferentes. Dependiendo del contexto en que trabajan las unidades de información, puede conllevar menor o mayor cantidad de actividades. Los procesos de servicios pueden conllevar procedimientos relativamente simples, es decir, que implican sólo algunas actividades simples, hasta actividades más complejas (Lovelock, Reynoso, D'Andrea, Huete y Wirtz, 2018, p. 158). En el caso de una biblioteca, un proceso simple puede ser el colocar los libros en una estantería y, mucho más complejo, sería la catalogación de materiales bibliográficos.

González (2013) define a un proceso como: “la transformación de un conjunto de inputs (materiales, mano de obra, capital, energía, información y tecnología) en productos o servicios ...” (p. 9) y en unidades de información son precisamente esos los resultados de las entradas o inputs, lo que determinarán el grado de calidad percibido por los usuarios.

La norma internacional UNE-EN-ISO 9000:2015 por su parte define proceso como el “conjunto de trabajos, tareas, operaciones correlacionadas o interactivas que transforma elementos de entrada en elementos de salida utilizando recursos” y todas éstas operaciones con parte esencial de cualquier organización o entidad que ofrece servicios y productos.

En la actualidad todas las organizaciones disponen de variadas herramientas que les permiten controlar y mejorar sus procesos. “En cualquier organización la correcta gestión de los procesos es fundamental para el logro de productos de calidad adecuada y uniforme, que, además, satisfagan las expectativas de los clientes” (Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, 2009, 9. 54)

De acuerdo con Lovelock y Wirtz (2015): “la descripción de un proceso se puede llevar a cabo por medio de una herramienta llamada diagrama de flujo o flujograma que es donde se representan, gráficamente, los pasos o actividades de cada proceso, facilitando, así, un panorama global más claro e integrador” (p. 198).

Si los procesos no están bien planteados pueden darse inconvenientes como: duplicidad, creación innecesaria de actividades, barreras incómodas para los usuarios, pérdida de tiempo, y ineficacia del objetivo del proceso y por el contrario si los procesos se definen y ejecutan adecuadamente, los objetivos se van a cumplir de forma eficiente y, finalmente, el usuario va a recibir lo que espera del servicio o mejor aún superará su expectativa.

De acuerdo con la Norma UNE-EN ISO 9001, citada por Pardo (2017), la clasificación clásica divide los procesos en:

- **Estratégicos:** también denominados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección. Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante, como, por ejemplo, los procesos de planificación estratégica, establecimiento de alianzas, revisión por la dirección, etc.
- **Operativos:** existen muchas denominaciones alternativas para este tipo de procesos, como procesos de negocio, productivos, nucleares, específicos, principales, misionales... A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor. Como ejemplos, podríamos citar el proceso de gestión de multas en una policía municipal, el proceso de evaluación de alumnos en un colegio o el proceso de formalización de préstamos hipotecarios en una entidad financiera.
- **Soporte:** también denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares. Son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida. Suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de las organizaciones. Algunos ejemplos podrían ser el proceso de selección y contratación de personal, el proceso de mantenimiento o el proceso de compras (p. 19).



2.2 Calidad de Procesos en las Bibliotecas Universitarias

Las universidades, como organizaciones de enseñanza, deben de mantener un grado de calidad en todos los niveles; sin embargo, es muy común encontrar que esta calidad se ve truncada en muchas áreas, principalmente por la burocracia existente en todas las instituciones gubernamentales del país en este caso, Costa Rica.

Según la norma internacional UNE-EN-ISO 9000:2015 la calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”. La calidad de los procesos siempre se ve reflejada en los resultados y en la satisfacción de los clientes o usuarios. Aguilar (2007, p.1) define la calidad de las bibliotecas como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, las cuales son fundamentales para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios. En definitiva, debemos tener en cuenta, no sólo el servicio o el producto, sino los atributos asociados a ellos como son la rapidez o las conductas de personal; es decir, no sólo el qué sino el cómo, o dicho desde la perspectiva de la gestión, no solo en qué consiste el proceso, sino también, cómo se desarrolla en el procedimiento establecido.

La satisfacción del usuario, actualmente, es uno de los objetivos más buscados por las unidades académicas de información de todo el mundo, pues la calidad de los procesos en una unidad de información conlleva buenos resultados y es el reflejo de un trabajo sobresaliente por parte del personal. Un usuario feliz con lo que recibe en una biblioteca, es un usuario que volverá a hacer uso de los servicios y productos que encontró y, además, va a promocionar positivamente a la unidad. De acuerdo con Arias-Coello (2013) “En definitiva, el gran reto de la gestión está actualmente en mejorar la calidad de los servicios para conseguir la satisfacción del usuario, cuyas percepciones son cambiantes dependiendo de sus expectativas, las cuales se generan en un entorno dinámico desde el punto de vista de la situación social, económica, etc” (p.5).

Es importante conocer bien todos los elementos que intervienen en el proceso de la calidad para no confundir términos, o implementar acciones incorrectas en la unidad de información sin tener claro el enfoque y, por lo tanto, la ruta que deberían de tomar todos los esfuerzos por alcanzar la calidad de los procesos y, por consiguiente, la de la prestación de servicios. Los investigadores

argumentan que la naturaleza de los servicios exige un método distintivo para definir y medir su calidad. “Debido a que los consumidores participan en la producción de un servicio, es necesario hacer una distinción entre el proceso de la prestación de éste (calidad funcional) y la salida real (o resultado) del servicio [...]. Por lo tanto, desde el punto de vista del usuario la calidad del servicio significa cubrir o exceder de manera consistente las expectativas de los consumidores (Lovelock y Wirtz 2015, p. 384).

En definitiva, la calidad de los procesos es esencial para un eficiente resultado de los objetivos planteados. En la biblioteca universitaria los procesos forman parte de los servicios que reciben los usuarios y éstos son la razón de ser de la biblioteca dentro de la universidad a la que sirve.

2.3 Promoción de la Biblioteca

La promoción de la biblioteca es un proceso donde primeramente se establece un alcance determinado, esto con el propósito de ahorrar recursos y tiempo. Los productos y servicios de información en una biblioteca universitaria, si bien deben de ser también referidos o dirigidos a toda la sociedad, son creados con el fin de propiciar el conocimiento, el aprendizaje y la investigación en la Educación Superior.

Con el auge de la tecnología, la promoción en unidades de información ha aumentado en todos los niveles, pues la comunicación por medio de Internet es un proceso muy fácil y efectivo en la actualidad. Según Beltrán (2012) un ejemplo sería la plataforma de Facebook que “se ha convertido en una inmensa red social, con un gran poder de convocatoria que muchas veces se ha puesto a prueba y ha salido adelante en todas ellas, ya que la sociedad ve a esta red social como un medio por el cual puede reflejar sus inquietudes en temas políticos, sociales y/o culturales, y ha funcionado muy bien como medio de comunicación masiva” (p.67).

Para Lovelock y Wirtz (2015): “Debido a que los servicios sólo se realizan cuando se desempeñan y no son objetos, o productos, resulta difícil comunicar sus beneficios a los usuarios, sobre todo cuando el servicio en cuestión no incluye acciones tangibles” (p.68). Una de las mejores promociones de un producto o un servicio es la comunicación boca en boca, ya que las recomendaciones de otros clientes se consideran más creíbles que las actividades promocionales de la organización, además de que suelen ejercer mayor influencia sobre la decisión de las personas de utilizar (o no utilizar) un servicio.

Las investigaciones indican que la magnitud y el contenido de la comunicación de boca en boca está relacionada con los niveles de satisfacción. Los clientes con opiniones firmes suelen hablar con más personas acerca de sus experiencias, que aquellos que tienen opiniones más moderadas; en tanto que los clientes muy insatisfechos hablan con más personas que quienes se sienten muy satisfechos (Anderson 1998, citado por Lovelock y Wirtz, 2015, p. 184).

La promoción de la unidad está enfocada a dar a conocer los productos y servicios para aumentar su visibilidad, tanto a nivel nacional como internacional. No es muy provechoso contar con procesos, productos y servicios de calidad en una biblioteca, si no se dan a conocer a los usuarios para que sean utilizados.

Según Marquina (2017) “El marketing en las bibliotecas se debe plantear como una actividad continua y organizada. Si se hace de este modo conseguiremos: la satisfacción del usuario como parte del sistema organizativo; que el resultado se diferencie como propuesta integrada, original y orgánica; que la oferta varíe para los diferentes sectores del mercado; y que la organización capte usuarios y los fidelice” (párr.3). La fidelización que es un atributo que toda organización desea obtener de sus clientes (al conseguir que un usuario no quiera cambiar de opción, ya que con lo que obtiene de la unidad lo satisface porque es bien tratado), no es fácil de alcanzar, pues esto es un proceso que requiere de tiempo y planificación para fortalecer su relación con los clientes.

A la hora de hacer la planificación del marketing bibliotecario es importante analizar la situación en la que se encuentra la biblioteca y lo que puede ofrecer, definir objetivos, identificar al público objetivo de la biblioteca y los medios con los cuales se pretende llegar a ellos, desarrollar el plan estratégico [...] ponerlo en marcha y medir el grado de satisfacción o consecución en función de los objetivos planteados (Marquina, 2017, párr.4)

2.4 Visibilidad de la Biblioteca Universitaria

La visibilidad es un término que la Real Academia Española define como una cualidad de visible y es precisamente esto lo que se buscan muchas unidades de información en la actualidad ante la gran competencia y la alta demanda de información alrededor del mundo académico principalmente, esta visibilidad puede designarse tanto para el ambiente web como físico.



Las bibliotecas principalmente en Centroamérica no han tenido un fuerte desarrollo en muchas áreas y una de éstas es principalmente en la visibilidad que tienen entre su comunidad de usuarios reales y potenciales.

Es importante que uno de los objetivos que persiga toda biblioteca universitaria sea el llegar a aspirar a la mayor visibilidad posible tanto en ámbito electrónico como físico y sobre todo si es parte de una unidad académica con carreras acreditadas por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES), entidad costarricense que trabaja por el cumplimiento de la calidad de la educación superior, mediante acreditaciones de carreras e instituciones.

Según Lovelock y Wirtz (2015): “la estrategia de posicionamiento se relaciona con la creación, comunicación y mantenimiento de las diferencias relevantes que los clientes observarán y considerarán valiosas; así la empresa tiene mayores probabilidades de desarrollar una relación de largo plazo con aquellos” (p. 61).

La visibilidad de una organización tiene como objetivo dar a conocer a los usuarios su misión, para hacer que éstos hagan uso de todos los recursos y servicios de la biblioteca y, con esto, conseguir que los usuarios la utilicen para satisfacer sus necesidades informativas y, con ello, darse a conocer como un lugar que todos quieren utilizar y visitar. Las bibliotecas universitarias en Costa Rica siempre se han caracterizado por estar entre los tipos de bibliotecas con más visión y emprendimiento y oferta de calidad para sus usuarios, pero aún falta mucho por conquistar y cambiar para poder ser más visibles ante esta sociedad tan demandante. Fons, (2016, p.32) en su libro titulado “Improving web visibility: into the hands of readers publicado por la American Library Association (ALA), al respecto destaca la importancia que debe de tener el lector para la unidad y a la vez advierte sobre los movimientos o pasos que ésta debería de dar para hacer que todos los esfuerzos por mejorar valgan la pena.

CAPÍTULO III

3. LA UNIVERIDAD NACIONAL DE COSTA RICA. EL SIDUNA



3.1 Universidad Nacional de Costa Rica (UNA)

La Universidad Nacional es la segunda universidad más grande e importante de Costa Rica y una de las cinco universidades públicas existentes en el país, con una oferta académica de 65 carreras. Se caracterizado por cumplir una labor social por medio de cientos de proyectos de extensión, manifiestos en varias de las regiones más desfavorecidas del país. Fue creada en el año de 1973, por el primer rector ese tiempo el Presbítero Benjamín Núñez y cuenta con sedes en múltiples provincias del territorio nacional.

Cada año gradúa a miles de nuevos profesionales, la mayoría estudiaron gracias al beneficio de becas socioeconómicas, dependiendo de su solvencia económica. En la siguiente tabla se puede observar la cantidad de graduados en la última década:

Tabla 1
Cantidad de graduados por la Universidad Nacional en los últimos años

Año	Total de estudiantes
2018	3455
2017	3579
2016	3357
2015	3229
2014	3028
2013	3071
2012	3002
2011	2712
2010	3050
2009	2664
2008	2443
2007	2428

Fuente: Estadísticas Estudiantiles del Departamento de Registro de la UNA.

En el sitio web de transparencia de la UNA, destaca una reseña histórica sobre la universidad, que dice lo siguiente:

La UNA nació a la vida en un siglo caracterizado por la explosión demográfica, las transformaciones educativas y cambios en el aparato productivo que favorecieron la

creación de una industria sustitutiva de importaciones. En ese contexto se evidenció la necesidad de abrir la educación superior a los sectores de población, principalmente populares y rurales, aún no beneficiados con el crecimiento económico.

En la década de los 70 del siglo pasado confluían en el país una serie de corrientes ideológicas y filosóficas surgidas en Europa, Estados Unidos y Latinoamérica que clamaban por cambios profundos en la universidad. Las tesis del subdesarrollo y la dependencia, planteadas en diversos ámbitos del saber, provocarán nuevas formulaciones sobre el significado de las universidades, particularmente como promotoras del cambio social en Latinoamérica.

Esta coyuntura, sumada al surgimiento de los movimientos de transformación y reforma social en América Latina, gestan una conciencia crítica en profesores, estudiantes y empleados universitarios quienes demandaban un mayor acceso a la educación superior y más participación en el diagnóstico y solución de los problemas nacionales (párr. 5-7).

La Universidad Nacional de Costa Rica forma parte del Consejo Nacional de Rectores (CONARE), que es un ente gubernamental, regulador y articulador de la educación superior costarricense para el desarrollo y la vinculación con la sociedad. Está formado por los rectores de las 5 universidades públicas en Costa Rica y son las siguientes:

- Universidad Nacional de Costa Rica
- Universidad de Costa Rica (UCR)
- Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)
- Universidad Estatal a Distancia (UNED)
- Universidad Técnica Nacional (UTN)

Por otra parte, es importante señalar que la calidad de las universidades en el país, está regulada por el SINAES, que es Órgano Oficial de Acreditación de carreras y programas en Costa Rica, realiza su labor con el respaldo de dos leyes de la República, la 8256 y la 8798.

3.2 El Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional



La Biblioteca de la Universidad Nacional de Costa Rica tiene su origen en la antigua Escuela Normal de Costa Rica, de la cual heredó la infraestructura y todo su fondo bibliográfico que estaba especialmente orientado al área de educación.

De acuerdo con el artículo 1 del Reglamento sobre la Estructura y Operacionalización del SIDUNA, publicado en 2015, El SIDUNA es el responsable de generar y aplicar los lineamientos técnicos propios del acervo documental institucional y la gestión de recursos relacionados. Está integrado por el subsistema Biblioteca Joaquín García Monge, que funge como ente coordinador y los subsistemas de información documental de las facultades, centros y sedes regionales.

3.2.1 Misión

Ofrecer y promover servicios y productos de información eficaces, eficientes e innovadores para apoyar el desarrollo de la docencia, la investigación, la extensión y la producción académica de la Universidad Nacional, con infraestructura física y tecnológica apropiada, recurso humano motivado, capacitado y comprometido con el servicio y la misión institucional, formando usuarios alfabetizados informacionalmente.

3.2.2 Objetivos estratégicos

- Consolidar el SIDUNA para ofrecer servicios y productos de información con calidad, innovación, equidad y compromiso social, los cuales contribuyan al desarrollo de la docencia, investigación, extensión y producción académica.
- Dotar al SIDUNA de una estructura organizativa formal, con presupuesto propio y el recurso humano necesario que permita satisfacer las necesidades de información de sus usuarios en un marco de sostenibilidad.
- Fomentar la participación activa del SIDUNA en iniciativas de cooperación interbibliotecaria a nivel nacional e internacional.



Actualmente, su sistema bibliotecario es el que coordina las diferentes bibliotecas de los diversos campus, este sistema lleva por nombre “Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional” (SIDUNA). Las bibliotecas existentes están adscritas al sistema son las siguientes:

- Biblioteca Joaquín García Monge
- Biblioteca Campus Liberia
- Biblioteca Campus Nicoya
- Biblioteca Campus Coto
- Biblioteca Pérez Zeledón
- Biblioteca Sección Regional Sarapiquí
- Biblioteca Sede Interuniversitaria
- Biblioteca Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible
- Biblioteca Escuela del Movimiento Humano
- Biblioteca Escuela Medicina Veterinaria
- Biblioteca Centro de Información Documental de Ciencias Sociales
- Biblioteca Centro de Estudios Generales
- Biblioteca Especializada en Relaciones Internacionales
- Biblioteca Facultad de la Tierra y el Mar
- Biblioteca Facultad Exactas y Naturales
- Biblioteca Facultad Filosofía y Letras
- Centro de Documentación e Información en Agua y Cambio Climático
- Biblioteca Especialidad en Educación del CIDE
- Sistema de Información para las Artes

Entre los servicios que ofrece están:

- Acceso a bases de datos referenciales y a texto completo
- Acceso a internet
- Alfabetización informacional
- Asesoría para la elaboración de bibliografías
- Escaneo de documentos
- Fotocopiado
- Impresiones
- Laboratorio de computadoras
- Orientación para la ubicación y el uso de recursos bibliográficos
- Préstamo de material bibliográfico a sala y a domicilio

- Préstamo de salas y equipo audiovisual
- Préstamo interbibliotecario

Entre los recursos electrónicos están:

- Base de Datos en Línea
- Portal de Revistas Académicas de la Universidad Nacional
- Libros Electrónicos
- Repositorio Institucional
- Revistas Electrónicas suscritas por el SIDUNA
- Acceso a las Colecciones Digitales

CAPÍTULO IV



4. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA “CLEMENCIA CONEJO CHACÓN” (BCCC)

La Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida (CIEMHCAVI), centro universitario al que da servicio la biblioteca universitaria “Clemencia Conejo Chacón”, en adelante BCCC, forma parte de la Universidad Nacional de Costa Rica (UNA). En el año 1968 se creó el Centro Nacional de Educación Física de la Escuela Normal Superior, ubicada en Heredia. Con la creación de la Universidad Nacional, en 1973, pasó a llamarse Escuela de Gimnasia y Cultura Física y la adscribieron a la Facultad de Filosofía y Letras. En 1979 pasó a formar parte de la Facultad de Ciencias de la Salud, con el nombre de Escuela de Ciencias del Deporte. Finalmente, en el año 2011, tomó su nombre actual de Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida.

La Biblioteca Clemencia Conejo Chacón (BCCC) es una biblioteca universitaria especializada en bibliografía sobre deporte, salud y recreación, forma parte del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA), conformado por 19 unidades de información distribuidas en las diferentes facultades. Actualmente atiende a la comunidad de usuarios de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida, a la comunidad universitaria en general y a todas las personas externas a la institución interesadas en documentos sobre la temática.

La única normativa de funcionamiento de la BCCC es el Reglamento de Estructura y Operacionalización del SIDUNA y el Reglamento de los Servicios del Sistema Bibliotecario. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página web oficial de la universidad.

4.1. El Nombre de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Clemencia Conejo Chacón nació el 9 de mayo de 1937 en San José. Estudió la carrera de Educación Física en la que, en 1968, obtuvo el título de Técnica en la Escuela Normal Superior y, un año más tarde, consiguió el de Profesora de Educación Física. En 1977 se graduó como Bachiller y luego como Licenciada en Educación Física en la Universidad Nacional.

Clemencia Conejo Chacón era una deportista nata. En el año 1953, empezó a jugar al baloncesto con el equipo femenino de Gimnástica Española; en 1958 ganó el Campeonato Nacional de Baloncesto, con el equipo de Versailles BBC. Entre 1959 y 1960 jugó en el equipo Ahern's Shamrocks estadounidense, con el que ganó el Campeonato Nacional de Baloncesto de Estados Unidos y tiene el honor de haber sido la primera mujer costarricense que participó en esta competición y, también, fue la primera mujer costarricense en jugar en un Campeonato de la República Federal de Alemania, ganando el subcampeonato con el equipo ASV de Berlín. Fue fundadora y directora del Centro Nacional de Educación Física, desde 1969 hasta 1972.

A partir de este último año entrenó al equipo de la Universidad Nacional con el que ganó cuatro Campeonatos Nacionales, del 1972 al 1975. A esta hazaña se añade el haber logrado el Campeonato Centroamericano de Maxibaloncesto, en 1989.

Fue la primera mujer costarricense que formó parte del Consejo Nacional de Deportes, durante 1968. De 1978 a 1980 ostentó el cargo de presidenta de este Consejo, siendo la primera mujer en llegar a este cargo. De 1980 a 1982 fue Directora General de Deportes y, con ello, se convirtió también en la primera mujer en dirigir la Dirección General de Educación Física y Deportes. Finalmente, volvió al Consejo Nacional de Deportes, en calidad de vicepresidenta, donde puso en marcha numerosos proyectos como la creación del Consejo del Istmo Centroamericano del Deporte y la Recreación y el Plan Regulador de Instalaciones Deportivas.

También tuvo cargos relacionados con su vida universitaria. Entre 1978 y 1980 fue Vicerrectora de Vida Estudiantil de la Universidad Nacional y, en dos ocasiones, formó parte del Consejo Universitario. Fue, también, pionera en el campo de la Medicina del Deporte y en la Documentación e Información Deportiva. Fue nombrada directora de la Comisión de Fútbol Femenino a nivel de CONCACAF y UNCAF y Asesora de la Comisión Especial de la Asamblea Legislativa que crea el texto substitutivo a la Ley del Instituto del Deporte.

La Biblioteca de la Escuela Ciencias del Deporte, después llamada Escuela Movimiento Humano y Calidad de Vida, tomó su nombre como homenaje a esta excepcional mujer y deportista.

4.2. Misión, Visión y Objetivos

La biblioteca tiene establecida una misión y una visión que se alinean con la estrategia general de la universidad, con el fin de apoyar a su institución en la consecución de sus objetivos estratégicos en concordancia de la misión y la visión de la Universidad Nacional de Costa Rica.

La biblioteca tiene como Misión: “[...] es ser una unidad facilitadora y generadora de procesos de aprendizaje, investigación, extensión y de gestión del conocimiento de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida, de la Universidad Nacional, y por medio de una distinguida atención al usuario, servicios y productos de calidad.”

Su Visión: “[...] es ser una unidad de información académica de prestigio nacional e internacional, por medio de la calidad de procesos que generen servicios y productos eficientes y eficaces para la academia y al público en general.”

Objetivos:

- Coordinar e integrar, a nivel institucional, los esfuerzos realizados por las unidades de información para la captura, procesamiento y diseminación de la información.
- Realizar programas de formación de clientes para garantizar el uso de los recursos con que dispone la unidad.
- Facilitar la actualización de conocimientos del recurso humano que integra el personal de la Biblioteca Especializada en Información Deportiva.
- Servir de apoyo efectivo a la docencia, la investigación y extensión.
- Hacer accesible la información especializada a todo cliente que la requiera y promover su uso.
- Promover y participar en la integración de redes y sistemas de información nacional, regional y otras.
- Ofrecer productos y servicios adecuados a las necesidades de los clientes.

Con respecto al personal, trabajan en ella tres personas:

- Una Licenciada, Profesional Ejecutiva en Sistemas de Información Documental
- Dos Bachilleres, Profesionales Asistenciales en Sistemas de Información Documental

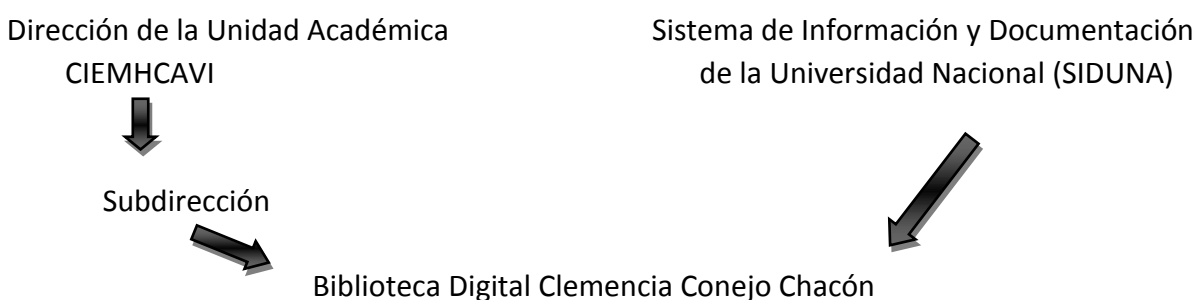
Los Grupos interesados en el desarrollo de la unidad, los conocidos como stakeholders, son los siguientes:

- Las Unidades de información del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Nacional.
- Las Universidades Estatales y Privadas
- Las Escuelas y Colegios públicos y privados

- Las Federaciones y asociaciones de los diferentes deportes
- Los Ministerios
- Los Colegios profesionales
- Los Organismos internacionales
- Los Organismos no gubernamentales

4.3 Estructura Organizativa

La Biblioteca Digital Clemencia Conejo Chacón esta unida a las siguientes dependencias universitarias:



La BCCC tiene una jefatura establecida que puede tomar las decisiones en los procesos o hechos que involucren a la unidad, pero esto deberá ser informado a la dirección de la unidad académica y puede ser valorada o apoyada por el SIDUNA, que se encarga de realizar observaciones, recomendaciones, definir pautas o lineamientos para trabajar los procesos bibliotecológicos y las funciones o actividades de todas las unidades de información universitaria.

4.4 Procesos de la BCCC

La mayoría de los procesos de la BCCC son operativos, pues tienen como resultados los insumos para los usuarios. Algunos de los procesos internos que no corresponde a procesos de servicios u otros que no se hayan contemplado en este trabajo, son realizados en los departamentos específicos que pertenecen directamente al Sistema de Información y Documentación del SIDUNA, como en el caso de catalogación e indización del nuevo material bibliográfico por compra, realizado por el Departamento de Catalogación o el ingreso de los documentos al sistema de información Aleph por medio del Departamento de Desarrollo de Colecciones. Además, otros son realizados por la jefatura



de la biblioteca en coordinación con la administración de la unidad académica CIEMHCAVI, como el caso de la resolución de problemas o consultas especiales de los usuarios y otras instancias internas o externas a la universidad y en el diseño de políticas o reglamentos para llevar a cabo ciertos procesos de la unidad.

Entre los procesos que se realizan en la BCCC están los siguientes:

Procesos de dirección, gestión o estratégicos

- Diseño de nuevos servicios y productos
- Supervisión y control de las tareas asignadas al personal
- Resolución de problemas o consultas especiales de los usuarios y otras instancias internas o externas a la universidad.
- Planificación de actividades o funciones de la unidad.
- Atención de reuniones y representación de la biblioteca ante otras instancias universitarias.
- Manejo y control del repositorio de la unidad académica.
- Coordinación con la administración de la unidad académica para solicitudes y otras cuestiones.
- Diseño de políticas, reglamentos y procedimientos para los diferentes procesos de la unidad.
- Realización del informe anual de labores.

Procesos operativos o claves

- Control y aplicación de las estadísticas de la unidad
- Evaluación de los servicios y productos
- Ejecución de talleres sobre las normas APA
- Préstamo para sala
- Préstamo para domicilio
- Préstamo de computadoras
- Préstamo de modelos anatómicos
- Manejo y control de Facebook de la unidad
- Realización de estudios de usuarios
- Diseminación Selectiva de información



Procesos de apoyo o soporte

- Alfabetización informacional
- Capacitación o formación del personal
- Mantenimiento informático del hardware y software de la biblioteca
- Desarrollo de la compra de nuevo material bibliográfico
- Difusión de material bibliográfico a los usuarios y comunidad universitaria
- Diseño y desarrollo de actividades de inducción a los nuevos estudiantes de la unidad académica
- Limpieza de la unidad
- Catalogación de documentos bibliográficos
- Clasificación de documentos bibliográficos
- Indización de documentos bibliográficos
- Etiquetado de los documentos nuevos
- Pago de multas a usuarios

4.5 La Gestión de la Calidad

En los últimos tres años la biblioteca ha dado ciertos pasos para mejorar su calidad en diferentes áreas, sin embargo, es evidente que aún falta mucho por abarcar, trabajar y emprender. “La calidad puede definirse como el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente.” (Cuatrecasas, 2012, p. 575). En este sentido, lo importante del servicio bibliotecario es el grado de satisfacción que siente el usuario al recibirlo. Un grado alto de satisfacción del usuario indica que el servicio responde positivamente a sus necesidades y expectativas. Todas las acciones proactivas del servicio bibliotecario son percibidas por el usuario como valores añadidos de la biblioteca.



Entre algunas de las acciones que se han llevado a cabo en la unidad para conocer las opiniones del usuario con respecto a la biblioteca son: encuestas sobre el grado de satisfacción del usuario, buzón de sugerencias

La mejora de la calidad requiere identificar las causas específicas de cada deficiencia y entonces desarrollar estrategias para eliminarlas.

La biblioteca ha tenido varios cambios significativos en cuanto a la calidad en el servicio ofrecido que ha venido mejorando, sobre todo, en el proceso de atención al usuario. Desde la permuta de jefatura de la unidad, en el año 2009, y hasta la fecha se pueden mencionar las siguientes mejoras:

2010 – Implementación del nuevo sistema de gestión documental Aleph que llegó a agilizar y automatizar todos los procesos en las unidades de información de la Universidad Nacional.

2017 – Creación del servicio de renovación vía telefónica

2018 – Creación del Facebook oficial de la biblioteca y del servicio de renovación por medio del chat en línea.

2018 – Creación del servicio de renovación en línea por medio del OPAC del SIDUNA

2018 – Implementación del pago de multas en sincronización del Sistema Aleph con las plataformas bancarias.

2018 – Patrocinio financiero de la unidad académica para que dos funcionarias participara en un evento de capacitación profesional internacional.

2019 – Traslado al nuevo edificio de la biblioteca, es la mejora más importante que la unidad ha tenido en los últimos años para mayor comodidad del personal y la comunidad de usuarios en cuanto a salas de estudio, ventilación e iluminación, baños, seguridad y ubicación.

Sin embargo, se debe aclarar que, debido al funcionamiento administrativo de la universidad, la unidad se encuentra con varias limitaciones para el mejoramiento de la calidad de los procesos bibliotecarios como, por ejemplo, las políticas y disposiciones a nivel institucional; la falta de iniciativa y visión de la jefatura del SIDUNA y el tener que aceptar procesos engorrosos y burocráticos a nivel de la universidad, entre otros.



4.6 Perfiles de usuarios e Impacto de los servicios

La Biblioteca Clemencia Conejo Chacón concibe a sus usuarios internos como los estudiantes de toda la comunidad universitaria que son los que reciben, directamente, el servicio y con los que, además, establece un feedback continuo para la mejora de los fondos y del servicio. En la página web de la biblioteca podemos ver que este tipo de usuarios son los: "estudiantes regulares de grado y estudiantes de postgrado de la Escuela Ciencias del Deporte, los académicos (docentes, investigadores y extensionistas), los administrativos, los paraacadémicos de la Facultad Ciencias de la Salud y de la Escuela Ciencias del Deporte y los egresados de los programas de Grado y Postgrado de la Escuela Ciencias del Deporte."

Con respecto a los usuarios internos, la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón distingue dos tipos. El primer tipo se refiere a los funcionarios, académicos, estudiantes y jubilados que pertenecen a la Facultad de Ciencias de la Salud y de la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida y el otro grupo son todos los estudiantes, funcionarios, académicos y jubilados pertenecientes a los siguientes campus y facultades universitarias:

- Facultad de Filosofía y Letras
- Facultad de Ciencias sociales
- Facultad de Tierra y Mar
- Facultad de Ciencias Exactas y Naturales
- Centro de Estudios Generales
- Centro de Investigación y Docencia en Educación
- Centro de Investigación, Docencia y Extensión Artística
- Campus Liberia
- Campus Nicoya
- Campus Coto
- Campus Pérez Zeledón
- Campus Benjamín Núñez
- Campus Sarapiquí
- Sede Interuniversitaria de Alajuela

En cuanto a los usuarios visitantes o externos de la biblioteca son los académicos y estudiantes de universidades estatales y privadas, de escuelas, colegios e instituciones del resto del país. Por último, la biblioteca establece un tercer tipo de usuario que son los llamados "usuarios

internacionales” que serían: los académicos, investigadores y estudiantes pasantes de universidades extranjeras que han sido incorporados a la escuela mediante convenios previamente establecidos.

A continuación, podemos observar, en la Tabla 2, el impacto que tienen los servicios de la biblioteca en los usuarios de la escuela. En este caso, se ha centrado la matriz de valoración en estudiantes de los tres niveles, en los profesores, tanto en su vertiente académica como investigadora, funcionarios y visitantes.

Tabla 2
Grado de impacto de los servicios de la BCCC en los usuarios

Servicios	Estudiantes bachillerato	Estudiantes licenciatura	Estudiantes maestría	Profesores	Funcionarios Administrativos	Visitantes	Total
Préstamo a domicilio	5	3	3	3	1	1	16
Préstamo en sala	4	2	1	1	1	4	13
Préstamo interbibliotecario (usuarios de otras unidades académicas)	2	1	1	1	1	0	6
Alfabetización Informacional	3	3	3	3	1	1	14
Asesorías y Charlas sobre normas APA	3	2	2	2	1	1	11
Préstamo de computadoras	5	2	2	1	0	1	11
Préstamo de modelos anatómicos	3	1	1	2	0	1	8
Información por medio de redes sociales	3	3	2	1	1	1	11
Resolución de consultas vía telefónica	5	3	3	3	4	2	20
Repositorio Institucional	3	3	3	3	1	2	15
Diseminación selectiva de Información	4	4	4	4	2	1	19
Charlas generales sobre la unidad	4	4	4	1	0	0	13
Totales	44	31	29	25	13	15	157

Nota: Escala de valoración desde 1, mínimo impacto a 5, máximo impacto

Fuente: Creación propia a partir de los datos de la BCCC.



Como se puede observar, el préstamo interbibliotecario es un servicio paralizado para cierto tipo de usuarios, ya que no se brinda a los estudiantes o académicos o funcionarios de la escuela, pues no se cuenta con un mensajero específicamente designado, pero sí se realiza con otras unidades de información para usuarios internos pertenecientes a otras facultades o campus (representado en los diagramas), tanto dentro de la misma ciudad como entre las sedes de la universidad en otras provincias.

El mayor impacto de los servicios se da entre los estudiantes de bachillerato, que son los que realizan sus primeros años de carrera en la escuela, siendo el más importante el servicio de préstamo a domicilio y el de menor impacto el del préstamo interbibliotecario debido a que no se cuenta con un mensajero que atienda el proceso. Entre los estudiantes de licenciatura y maestría coinciden los datos, con más experiencia y mejor formados académicamente, el impacto mayor es el de los servicios de “Diseminación selectiva de Información” y las “Charlas Introductorias sobre la Unidad” con el fin de conocer si los nuevos fondos son útiles para sus estudios; así mismo para ambos niveles el menor impacto está en el servicio de “Préstamo de modelos anatómicos”. Además para los usuarios de maestría, el “Préstamo en sala” es también de uso mínimo.

En lo que se refiere a los profesores/investigadores, vemos que el mayor impacto lo tiene el servicio de “Diseminación selectiva de información”, mientras que los servicios de Préstamo en sala”, “Préstamo de computadoras”, “Información por medio de redes sociales” y “Charlas introductorias sobre la unidad” tienen un mínimo impacto, debido a que éstos son usuarios que en su mayoría vienen a la biblioteca a solicitar documentación para domicilio o la solicitan digitalmente por medio del envío al correo electrónico y por lo tanto permanecen poco tiempo dentro de la unidad.

Por su parte, los funcionarios utilizan poco la mayoría de los servicios, pero sólo uno de ellos tiene verdadero impacto, el de “Resolución de consultas vía telefónica”. Por último, para los visitantes, sólo el préstamo en sala es utilizado y el segundo servicio que más usan es la resolución de consultas vía telefónica y el repositorio institucional, mientras los demás servicios tienen poco o ningún uso debido a que por reglamentación general del SIDUNA el usuario tiene restricción para algunos servicios.

4.7 Colección Bibliográfica

La colección de la BCCC tiene un aproximado de 10.000 documentos que en su mayoría se brindan principalmente a la comunidad de usuarios en calidad de préstamo de forma presencial. La unidad cuenta aproximadamente, con 6.000 libros, 1.000 tesis impresas y electrónicas, suscripción a más de 30 bases de datos académicas importantes donde se pueden recuperar: ponencias, noticias, críticas, tesis de doctorado y maestría, libros, reseñas, entre otros. Además, la unidad suscribe digitalmente 19 títulos de revistas del área de movimiento humano, salud y calidad de vida.

A continuación, se presentan en tablas, las principales temáticas generales del acervo y las suscripciones de revistas de la unidad.

Tabla 3
Principales temáticas de las colecciones de la BCCC

Principales Materias	Cantidad de Volúmenes
Terapias alternativas	80
Motricidad	110
Recreación	120
Anatomía	150
Nutrición	200
Acondicionamiento Físico	300
Fisiología	350
Educación Física	351
Psicología deportiva	355
Deportes	1000
Otros temas	3184

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la BCCC.



Los fondos de estas colecciones se encuentran en distintos soportes impresos y electrónicos: libros y tesis impresas, revistas científicas impresas y electrónicas, así como diccionarios, enciclopedias y atlas, discos compactos y DVD's.

Además, la biblioteca está suscrita a distintas bases de datos bibliográficas y de revistas científicas electrónicas, tiene un Repositorio Institucional, modelos anatómicos para la enseñanza y el aprendizaje, un OPAC (Catálogo Público de Acceso en Línea): plataforma de búsqueda electrónica que permite recuperar todos los documentos disponibles de la biblioteca. Se accede de forma personalizada por medio de la clave de matrícula para tener acceso a diferentes opciones tales como: renovar libros, ver fechas de vencimiento de documentos, historial de búsqueda, montos de multas, entre otros. Permite, también, realizar búsquedas simples y avanzadas, así como el uso de filtros para hacer más específica la recuperación. Por último, se puede consultar un índice impreso de las publicaciones periódicas, en idioma inglés y, con el fin de difundir las adquisiciones, edita un boletín informativo sobre la unidad

Tabla 4
Suscripciones a revistas de la BCCC

Título de la Revista	Formato
1. Archivos de Medicina del Deporte	Impreso
2. American Journal of Sports Medicine	Impreso y Electrónico
3. Exceptional Children	Impreso
4. Intervention in School and Clinic	Impreso y Electrónico
5. Journal of Applied Biomechanics	Impreso y Electrónico
6. Journal of Cardiopulmonary Rehabilitation and Prevention	Impreso
7. Journal of Motor Behaviour	Impreso y Electrónico
8. Journal of Physical Education, Recreation & Dance JOPERD	Impreso
9. Journal of Sport and Exercise Psychology	Impreso y Electrónico
10. Journal of Sport Behavior	Impreso
11. Journal of Sport Medicine and Physical Fitness	Impreso y Electrónico
12. Journal of Teaching in Physical Education	Impreso y Electrónico
13. Medicine & Science in Sports & Exercise	Impreso
14. Perceptual and Motor Skills	Impreso y Electrónico
15. Physical Education Index	Impreso
16. Quest	Impreso y Electrónico
17. Research Quarterly for Exercise and Sport	Impreso
18. Strength and Conditioning Journal	Impreso
19. The Journal of strength and conditioning research	impreso

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Departamento de Desarrollo de Colecciones.



4.8 Los Productos

Los productos son adquiridos con el presupuesto anual asignado para cada unidad por medio del Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional (SIDUNA) y pueden ser solicitados por toda la comunidad de usuarios internos. Sin embargo, los que participan más activamente en el proceso son los académicos y estudiantes de CIEMHCAVI.

La adquisición de los documentos se hace según las necesidades de información de los usuarios y no se realizan compras de material bibliográfico de fechas anteriores al 2015, a menos de que sea justificado por un académico de la escuela.

Entre los productos que tiene a disposición la unidad para la comunidad de usuarios y público en general están los siguientes:

- Libros
- Tesis
- Revistas impresas y electrónicas
- E-books
- DVD 's (material complementario) y CD's
- Diccionarios, enciclopedias y atlas.
- Modelos anatómicos
- Boletín informativo sobre nuevas adquisiciones
- OPAC (Catálogo Público de Acceso en Línea)
- Bases de datos referenciales y a texto completo
- Repositorio Institucional
- Guías didácticas para alfabetización Informacional



4.9 Servicios

A continuación, se presentan cada uno de los diferentes servicios de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón, con la descripción de cada uno de ellos.

- **Préstamo en sala:** dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general. Es el préstamo de material documental, impreso o electrónico, que un estudiante, académico o funcionario puede utilizar dentro del entorno de la escuela o la universidad, por un período de tiempo determinado.
- **Préstamo a domicilio:** dirigido a académicos, estudiantes y funcionarios de la institución. Es el préstamo de material documental, impreso o electrónico que un estudiante, académico o funcionario puede solicitar en calidad de préstamo para llevarse a su domicilio por determinado período de tiempo. Es el servicio más utilizado en la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón.
- **Préstamo interbibliotecario con unidades de información de la universidad:** dirigido a académicos, estudiantes y funcionarios de la institución. Es un tipo de préstamo que se realiza entre bibliotecas y que consiste en compartir, de forma equitativa, el uso de los distintos fondos bibliográficos. La Biblioteca solicitante, ante la necesidad urgente de dar respuesta a un usuario y no teniendo otro recurso que le permita resolver en tiempo la petición de préstamo, puede satisfacer la necesidad del usuario con la consulta urgente de materiales a otra biblioteca o institución pública o privada que, por razones de distancia o económicas, puede ser inaccesible para el usuario. Este tipo de préstamo se hace en su mayoría con la Biblioteca Joaquín García Monge de la UNA. El préstamo con bibliotecas externas a la universidad no está aún establecido.
- **Préstamo de computadoras:** dirigido a estudiantes de la institución, la unidad cuenta con 15 computadoras conectadas a Internet, dos de estas destinadas, exclusivamente, para el acceso del OPAC.
- **Préstamo de cubículos de estudio individual:** dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general, están equipados con aire acondicionado y tienen capacidad para siete usuarios cada uno.



- Préstamo de salas de estudio grupal: dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general. Equipada con aire acondicionado, cuenta con dos salas de estudio en grupo, la primera con capacidad de 19 o 20 personas y la segunda con una capacidad para 8 personas.
- Acceso a internet: dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general. Es el préstamo de computadoras para uso de los usuarios de la biblioteca, además de la conexión wifi en las salas de la biblioteca.
- Adquisición y promoción de nuevo material bibliográfico: dirigido a estudiantes y académicos de la universidad. Se realiza por medio del correo electrónico y de las redes sociales de la unidad. La biblioteca envía a los usuarios por medio de un boletín informativo donde se detallan las portadas, los contenidos y la signatura topográfica de los documentos que pasan a integrar la colección para promocionar su uso.
- Alerta bibliográfica: dirigido a estudiantes de posgrado y académicos. Es un servicio de búsqueda de información electrónica. Se trata de un proceso de búsqueda exhaustivo de artículos en revistas digitales que son accesibles desde las bases de datos suscritas, o de acceso libre en Internet. Este servicio lo pueden utilizar los estudiantes de posgrado, los académicos de la unidad y los funcionarios. El usuario hace la solicitud de acuerdo con un formulario donde se registran los requerimientos de la búsqueda de información de acuerdo con su tema de interés y el personal de la biblioteca realiza una búsqueda exhaustiva en todas las fuentes institucionales disponibles y, si es necesario, en algunas fuentes externas disponibles, una vez que se han recuperado documentos de interés se envían a través del correo electrónico del estudiante dentro del período establecido.
- Alfabetización informacional: dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general. Consiste en charlas y talleres de grupos pequeños, grandes o individualizados donde se explica, tanto a estudiantes como académicos, sobre el uso correcto y eficaz de las fuentes de información disponibles que tiene la biblioteca. Este proceso se puede llevar a cabo de dos formas: una, que el académico o el estudiante haga la solicitud a la unidad o, dos, como parte del proceso de inducción de inicio de año lectivo.
- Cubículo de modelos anatómicos: dirigido a estudiantes, académicos de la escuela CIEMHCAVI. Es un servicio que se brinda a todos los estudiantes y académicos de la unidad académica.




- Talleres sobre normas básicas del Estilo APA: dirigido a estudiantes y académicos de la universidad. Es un taller que permite a los usuarios de la unidad aprender a utilizar las principales normas de referencias bibliográficas y de citación de la Asociación Americana de Psicología (APA) en un trabajo de investigación. Se brinda por medio de la solicitud de los académicos o por medio de consultas electrónicas o presenciales de los usuarios.
- Pago de multas por devolución tardía: dirigido a estudiantes Y académicos de la universidad. Es un servicio que se brinda a todos los estudiantes de la universidad, por medio del pago del monto pendiente a través de la plataforma en línea de los bancos estatales.
- Facebook de la unidad: dirigido a estudiantes, académicos de la universidad y público en general. Plataforma de red social que permite una mejor interacción y comunicación entre los usuarios y la unidad, así como la promoción de nuevos productos y servicios.
- Resolución de consultas vía telefónica o chat en línea (Facebook)
- Renovaciones en línea y vía telefónica: atención las 8 horas diarias en horario regular de la unidad.
- Renovación de documentos vía web y telefónica: dirigido a estudiantes y académicos de la universidad. La renovación web es un servicio accesible desde cualquier ubicación geográfica por medio de la plata forma del catálogo de acceso en línea los 7 días de la semana y los 365 días del año. Sólo es posible realizar una única vez para cada uno de los documentos en préstamo, la disponibilidad de este servicio está sujeto a la demanda de solicitud y la cantidad de ejemplares disponibles, ya que puede ser bloqueada en el sistema por el bibliotecólogo para un ejemplar específico.
- Repositorio de la unidad: es un servicio disponible desde cualquier ubicación geográfica los 365 días del año, los 7 días de la semana, donde se pone a disposición los trabajos finales de graduación de licenciatura, maestría y doctorado de los estudiantes de la unidad académica, así como las publicaciones de los académicos.

4.10 Personal de la BCCC

La biblioteca cuenta con tres funcionarias profesionales en bibliotecología, dos licenciadas y una bachiller, todas egresadas de la Escuela de Bibliotecología y Documentación de la Universidad Nacional de Costa Rica, cada una con más de nueve años de experiencia. Entre algunos de las

opciones que la universidad brinda a los funcionarios para su mejoramiento profesional, están las becas para actualización profesional por medio de eventos de carácter investigativo, científico o participativo.

Tabla 5
Personal de la BCCC

Jefe de la Unidad 	Licda. Norma García González
Profesionales Asistenciales  	Licda. Lady Peña Conejo
	Bach. Damaris Arrieta Matarrita

Nota: Elaboración propia

4.11 Análisis de los procesos, representación en diagramas de flujos y planes de mejora de cada proceso analizado

En este epígrafe se presentan los procesos clave (proveen resultados para el usuario) de la BCCC representados, por medio de diagramas de flujo o flujogramas para una mejor comprensión. A cada uno de ellos le precede una pequeña ficha en la que se informa del nombre, del objetivo y de los indicadores de cada proceso. Esta ficha está basada en la recomendación de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

Los indicadores que aparecen en cada proceso son básicos y se debería medir para hacer una gestión más eficiente de cada proceso, además deben ser medibles anualmente.

Entre los procesos de la BCCC que se exponen en los diagramas están los siguientes

1. Préstamo a Sala
2. Préstamo a Domicilio
3. Préstamo Interbibliotecario
4. Préstamo de Estaciones de Cómputo
5. Depósito de Trabajos Finales de Graduación
6. Adquisiciones de Material Bibliográfico
7. Promoción de Material Bibliográfico
8. Diseminación Selectiva de Información
9. Alfabetización Informacional
10. Renovación en línea y vía telefónica.

Proceso Nº 1

Figura 1. Diagrama de Flujo del Proceso de Préstamo a Sala

Nombre del Proceso

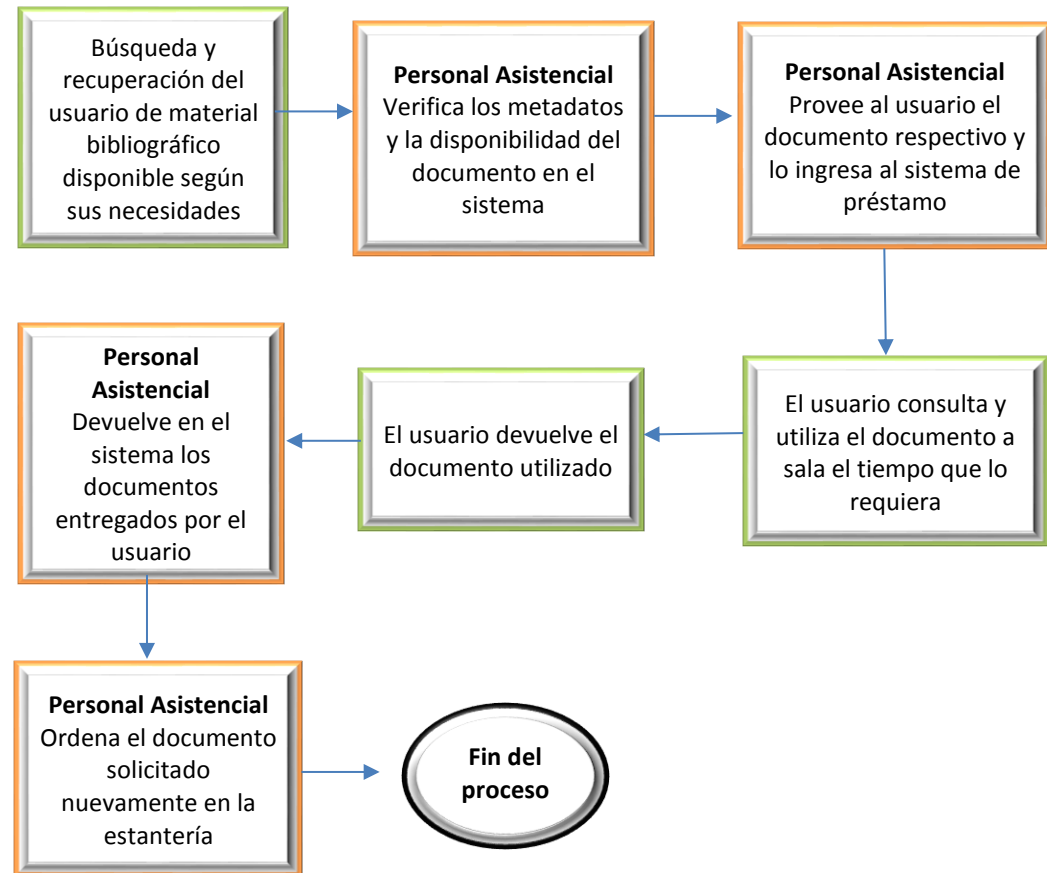
Proceso de préstamo a sala

Objetivo del proceso

Facilitar el uso de los documentos, en las mejores condiciones de legibilidad y manejo, a los usuarios que deseen realizar su consulta dentro o fuera de la biblioteca por un período máximo de 10 horas. (también hay estudiantes que se llevan fuera de la unidad los documentos con préstamo a sala, para fotocopiar, escanear o utilizarlo por poco tiempo)

Indicadores:

- Número total de solicitudes/año
- Porcentaje de solicitudes externas/año
- Porcentaje de solicitudes no atendidas/año



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Tabla 6
Proceso de Préstamo a Sala

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La mayoría de los usuarios no saben lo que requieren y no están interesados en buscar en el OPAC. En ocasiones traen datos poco funcionales para realizar la búsqueda.	1.1 El personal instruye a los estudiantes por medio de charlas y demostración presencial en la biblioteca, sobre la importancia y la prioridad de uso del OPAC para la recuperación de información en los procesos de investigación.	- Jefatura de la Biblioteca CCC - Profesionales Asistenciales	1.1 Promover e incrementar el uso del OPAC como cultura de cambio entre todos los usuarios para que contextualicen ésta herramienta como indispensable para la búsqueda y recuperación de la información	Permanente	Permanente	Ninguno: todas los documentos requeridos se gestionan por medio del Departamento de Publicaciones de la Universidad de la Universidad (sin costo)
2. Hay carencia de metadatos importantes de los documentos en el OPAC que pueden facilitar la recuperación de la información y evitar procesos innecesarios en la recuperación.	2.1 Inclusión de la tabla de contenido completa por medio de un archivo jpg de todos los documentos incluidos en el OPAC. Esto se puede realizar con un campo 505 - Nota de contenido o el campo 856 – Ubicación y Acceso Electrónico donde se utilizará indicador 3 (que se refiere a una parte integral del recurso representado en el registro) y el subcampo “q” (que contiene una identificación de tipo de formato electrónico entre los que se incluye una imagen JPEG).	- Jefatura de la Biblioteca CCC - Profesionales Asistenciales - Jefatura del SIDUNA - Personal de informática del SIDUNA	2.1 Generar una búsqueda y recuperación de la información más eficiente y eficaz, tanto como para el usuario como para el personal de la biblioteca .3 Ahorro de tiempo y esfuerzo para el usuario y el personal de la unidad en cuanto una búsqueda y consulta de documentos más detallada, que evite el suministro de documentos no pertinentes.	6 meses	Febrero 2020	Ninguno: sólo se hacen los cambios desde el Sistema de Información Aleph.

3. Disponibilidad de documentos limitada debido a que la cantidad de ejemplares por título es reducida y el sistema de gestión de la información puede registrar únicamente 10 ítems.	<p>3. 1. Aumento de la cantidad de ejemplares permitidos en el sistema de gestión de información (ALEPH) que el usuario puede solicitar tanto a sala como a domicilio. Determinado de la siguiente forma: 10 libros, 5 revistas, 5 tesis. En total 20 documentos.</p> <p>3.2. Solicitud de compra de tres ejemplares en lugar de dos para los temas más solicitados por los usuarios de la biblioteca.</p>	<p>- Jefatura de la Biblioteca CCC</p> <p>- Jefatura del SIDUNA</p> <p>- Personal de informática del SIDUNA</p> <p>Profesionales Asistenciales</p>	<p>3.1 Extender las posibilidades de acceso a la información que tienen los usuarios internos en la unidad a la vez que le da un mayor movimiento a la colección.</p> <p>3.2 Incrementar la cantidad de ejemplares de un mismo título en las temáticas más solicitadas para asegurar un acceso más eficiente según las necesidades de los usuarios.</p>	3 meses	Noviembre 2019	<p>Ninguno, sólo se hacen desde la administración del SIDUNA</p> <p>De acuerdo con la lista oficial de compra, cantidad de ejemplares extra solicitados</p>
4. La devolución de documentos a sala no está correctamente controlada, en ocasiones los usuarios no devuelven el documento y se producen inconvenientes.	<p>4.1 Instalar un dispositivo de control de salida de documentos de la unidad.</p> <p>4.2 Aplicar el sello a sala de la boleta de préstamo del documento</p> <p>4.3 Agregar una nota en el sistema sobre la condición de préstamo a sala para evitar problemas posteriores con la entrega del usuario.</p>	<p>- Administración de la unidad académica</p> <p>- Jefatura de la Biblioteca CCC</p>	4.1 Controlar eficientemente la salida de documentos de la unidad de documentos en calidad de préstamo a sala para evitar problemas posteriores con las devoluciones	<p>1 año</p> <p>Inmediato</p> <p>Inmediato</p>	<p>Setiembre 2020</p> <p>Agosto 2019</p> <p>Agosto 2019</p>	<p>5000 dólares</p> <p>Ninguno</p> <p>Ninguno</p>
5. El pago de multas se realiza vía presencial en la sede central universitaria o en línea, pero muchos usuarios no tienen acceso a la plataforma digital bancaria.	5.1 Gestionar el pago de multas por medio de una cuenta bancaria directa de la unidad.	<p>- Administración de la unidad académica</p> <p>- Jefatura de la unidad</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	5.1 Facilitar al usuario el pago de multas en línea con el fin de evitar bloqueos de uso de los servicios de la biblioteca.	3 mes	Noviembre 2019	18 dólares (el uso del token para transferencias)

Proceso Nº 2**Nombre del Proceso**

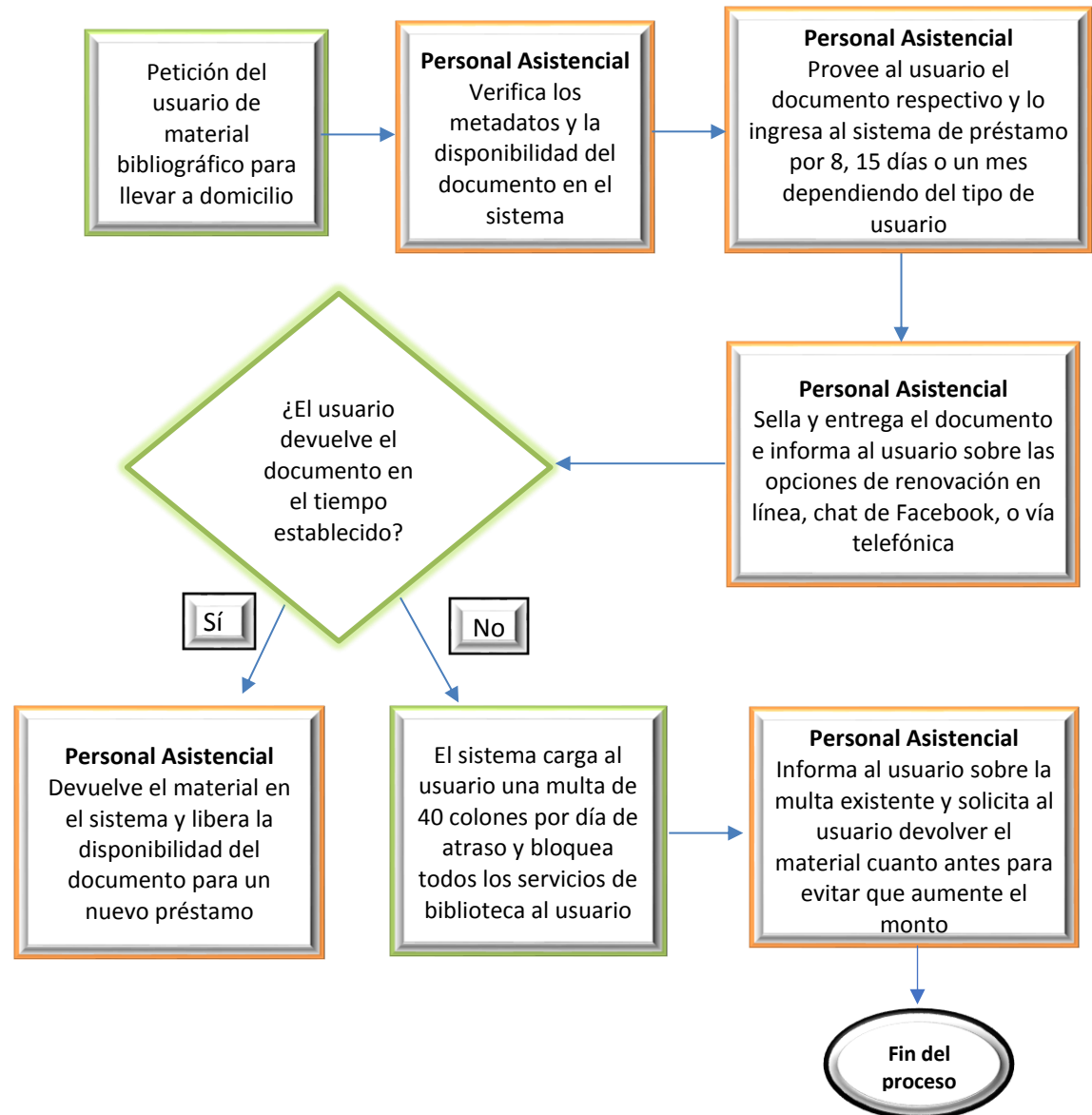
Proceso de préstamo a domicilio

Objetivo del proceso

Facilitar el uso de los documentos, en las mejores condiciones de legibilidad y manejo, a los usuarios que deseen tomarlos en préstamo para su utilización fuera de la biblioteca y por un período mínimo de 1 día y máximo 1 mes.

Indicadores:

- Número total de solicitudes/año
- Porcentaje de solicitudes atendidas/año
- Porcentaje de solicitudes no atendidas/año

Figura 2. Diagrama de flujo del Proceso de Préstamo a Domicilio

Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

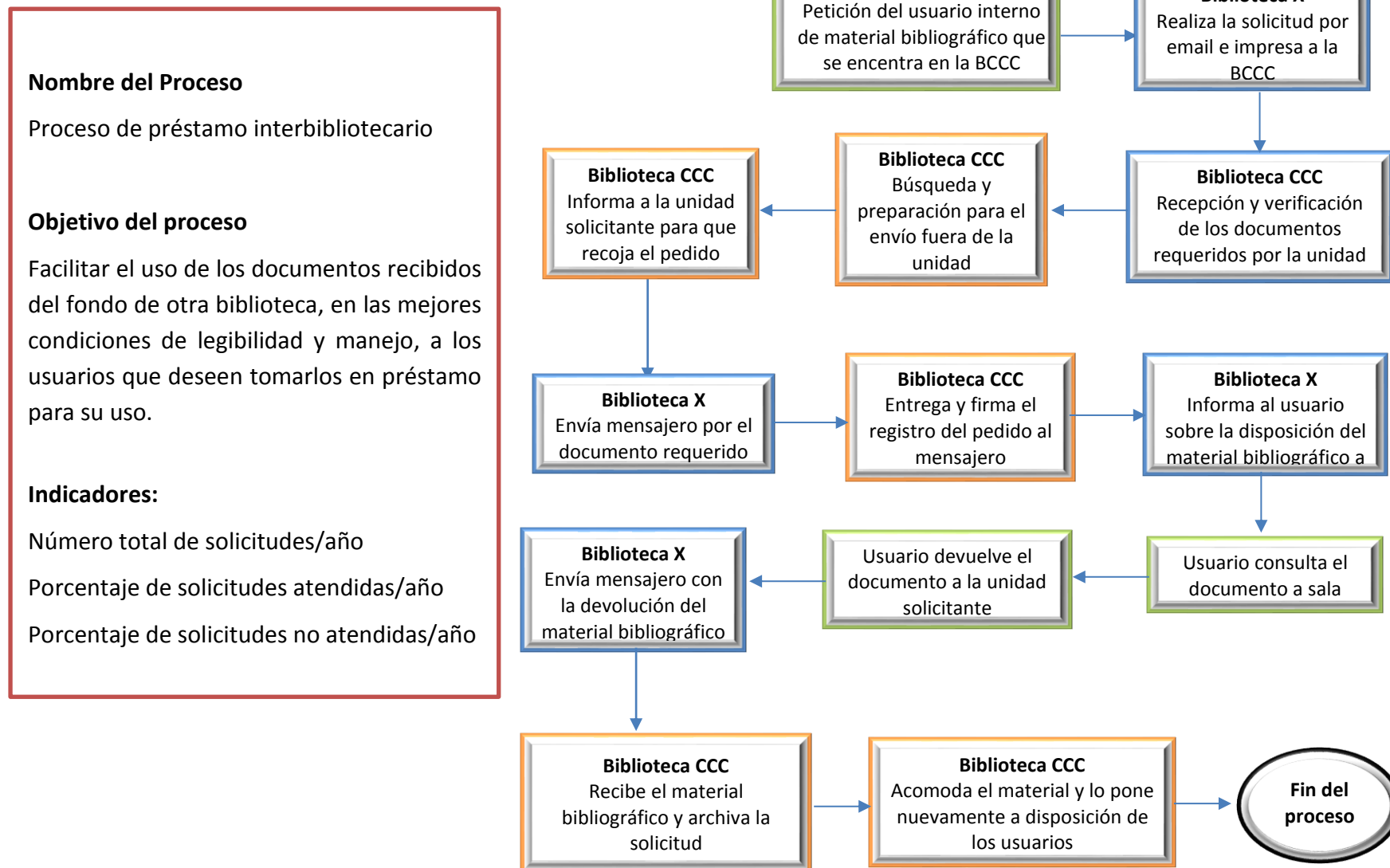
Tabla 7
Proceso de Préstamo a Domicilio

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La mayoría de usuarios no saben lo que requieren y no están interesados en buscar en el OPAC. En ocasiones traen datos poco funcionales para realizar la búsqueda.	<p>1.1 El personal instruye a los estudiantes por medio de charlas y demostración presencial en la biblioteca, sobre la importancia y la prioridad de uso del OPAC para la recuperación de información en los procesos de investigación.</p> <p>1.2 El personal debe remitir al usuario en todo momento que desee hacer la solicitud de un documento, para obligarlo a utilizar el OPAC.</p>	<p>- Jefatura de la Biblioteca CCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	1.1 Promover e incrementar el uso del OPAC como cultura de cambio entre todos los usuarios para que contextualicen ésta herramienta como indispensable para la búsqueda y recuperación de la información	Permanente	Permanente	Ninguno: todas los documentos que se suministran se hacen por medio del Departamento Publicaciones de la Universidad (sin costo)
2. Hay carencia de metadatos importantes de los documentos en el OPAC que pueden facilitar la recuperación de la información y evitar procesos innecesarios en la recuperación.	2.1 Inclusión de la tabla de contenido completa por medio de un archivo jpg de todos los documentos incluidos en el OPAC. Esto se puede realizar con un campo 505 - Nota de contenido o el campo 856 – Ubicación y Acceso Electrónico donde se utilizará indicador 3 (que se refiere a una parte integral del recurso representado en el registro) y el subcampo “q” (que contiene una identificación de tipo de formato electrónico entre los que se incluye una imagen JPEG).	<p>- Jefatura de la Biblioteca CCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p> <p>- Jefatura del SIDUNA</p> <p>- Personal de informática del SIDUNA</p>	<p>2.1 Generar una búsqueda y recuperación de la información más eficiente y eficaz, tanto como para el usuario como para el personal de la biblioteca</p> <p>3. Ahorro de tiempo y esfuerzo para el usuario y el personal de la unidad en cuanto una búsqueda y consulta de documentos más detallada, que evite el suministro de documentos no pertinentes.</p>	6 meses	Febrero 2020	Ninguno, sólo se hacen cambios a nivel del sistema de Gestión de la Información.

3. Disponibilidad de documentos limitada debido a que la cantidad de ejemplares por título es reducida y el sistema de gestión de la información puede registrar únicamente 10 ítems.	<p>3. 1. Aumento de la cantidad de ejemplares permitidos en el sistema de gestión de información (ALEPH) que el usuario puede solicitar tanto a sala como a domicilio. Determinado de la siguiente forma: 10 libros, 5 revistas, 5 tesis. En total 20 documentos.</p> <p>3.2. Solicitud de compra de tres ejemplares en lugar de dos para los temas más solicitados por los usuarios de la biblioteca.</p>	<p>- Jefatura de la Biblioteca CCC</p> <p>- Jefatura del SIDUNA</p> <p>- Personal de informática del SIDUNA</p> <p>Profesionales Asistenciales</p>	<p>3.1 Extender las posibilidades de acceso a la información que tienen los usuarios internos en la unidad a la vez que le da un mayor movimiento a la colección.</p> <p>3.2 Incrementar la cantidad de ejemplares de un mismo título en las temáticas más solicitadas para asegurar un acceso más eficiente según las necesidades de los usuarios.</p>	3 meses	Noviembre 2019	De acuerdo a la lista oficial de compra, cantidad de ejemplares extra solicitados
4. Los usuarios devuelven el documento muy pasada la fecha límite y restringe el préstamo a otros usuarios.	4.1 Crear un servicio de devolución de material bibliográfico a domicilio por medio de un servicio express, solicitud que se puede realizar el usuario desde una plataforma con clave de matrícula. Sin embargo, con la idea de implementarlo lo antes posible esto podría implementarse inicialmente con la opción de un formulario que el usuario envíe firmado al email de la unidad.	<p>- Administración de la unidad académica</p> <p>- Jefatura de la unidad</p>	4.1 Controlar eficientemente el proceso de devolución de documentos de la unidad en calidad de préstamo a domicilio para evitar problemas posteriores con las devoluciones	<p>1 año</p> <p>Inmediato</p> <p>Inmediato</p>	<p>Setiembre 2020</p> <p>Agosto 2019</p> <p>Agosto 2019</p>	Ninguno
5. El pago de multas se realiza vía presencial en la sede central universitaria o en línea pero muchos usuarios no tienen acceso a la plataforma bancaria.	5.1 Gestionar el pago de multas por medio de una cuenta bancaria directa de la unidad.	<p>- Administración de la unidad académica</p> <p>- Jefatura de la unidad</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	5.1 Facilitarle al usuario el pago de multas en línea con el fin de evitar bloqueos de uso de los servicios de la biblioteca.	1 mes	Setiembre 2019	16 dólares (el uso del token para transferencias)

Proceso N° 3

Figura 3. Diagrama de Flujo del Proceso de Préstamo Interbibliotecario



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón**Tabla 8****Proceso de Préstamo Interbibliotecario**

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La biblioteca no cuenta actualmente con un mensajero que pueda realizar el proceso de recepción o entrega de material bibliográfico, por lo que éste se realiza en una única dirección, de la unidad solicitante.	1.1 Solicitar cooperación ante la Administración de la Escuela CIEMHCAVI para asignar un mensajero que pueda gestionar todo el proceso de entrega y recepción de material bibliográfico ante las bibliotecas de la Sede Central de la Universidad Nacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC - Administración de la unidad académica 	1.1 Activar el préstamo interbibliotecario en la BCCC para permitirle a los usuarios solicitar información disponible en otras unidades de información de la UNA. 1.2 Mejorar y expandir los servicios de la BCCC.	2 meses	Octubre 2019	Ninguno, la persona asignada es trabajador regular de la unidad
2. La política del SIDUNA sobre el préstamo interbibliotecario permite brindar al usuario el documento únicamente a sala	2.1 Realizar un cambio en el Reglamento de Estructuración y Operacionalización del SIDUNA para permitir que el usuario pueda llevar a domicilio el documento producto del préstamo interbibliotecario	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la Biblioteca CCC - Jefatura del SIDUNA - Jefaturas de las diferentes bibliotecas del SIDUNA 	1.1 Crear políticas más afines con las necesidades de toda la comunidad de usuarios universitarios.	6 meses	Febrero 2020	Ninguno, son acuerdos fijados en reuniones de jefaturas.

3. La realización de la solicitud de préstamo interbibliotecario a la biblioteca respectiva no cuenta con un instrumento o documento uniforme que todas las unidades del SIDUNA puedan utilizar y se realiza únicamente en papel.	3.1 Crear un formulario en línea en donde se contemplen todos los campos respectivos para que el préstamo se lleve a cabo de forma electrónica y con esto apoyar el ahorro de papel y la rapidez del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la Biblioteca CCC - Jefatura del SIDUNA - Jefaturas de las diferentes bibliotecas del SIDUNA 	3.1 Agilizar y unificar el proceso de solicitud del préstamo interbibliotecario entre todas las unidades de información del SIDUNA.	3 meses	Noviembre 2019	Ninguno, son acuerdos fijados en reuniones de jefaturas.
---	---	--	---	---------	----------------	--

Proceso N° 4

Nombre del Proceso

Reserva y uso de estaciones de cómputo

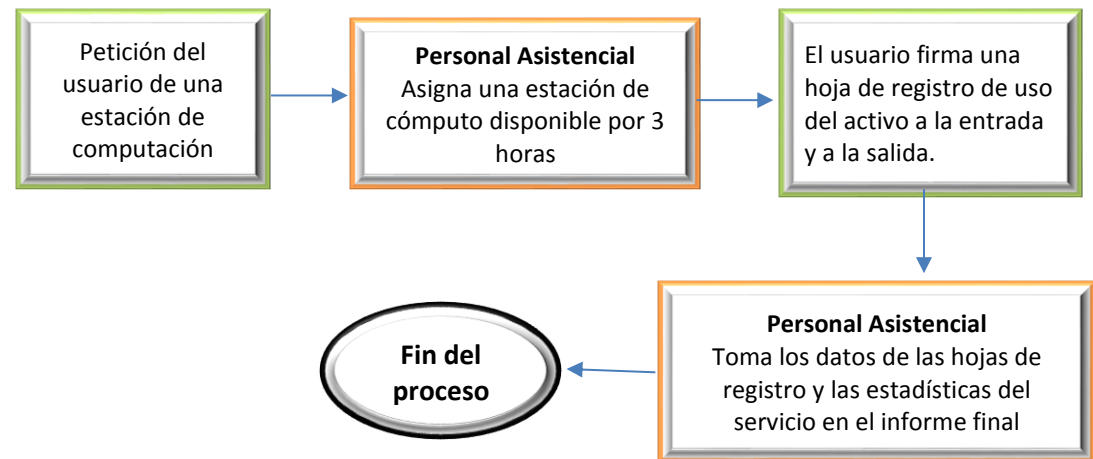
Objetivo

Contribuir a la reserva y uso de estaciones de cómputo para trabajar con herramientas y medios electrónicos en la biblioteca

Indicadores:

- N° total de estaciones de cómputo
- Media de reservas de estaciones de cómputo/año

Figura 4. Diagrama de Flujo del Proceso de Préstamo de Estaciones de Cómputo



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón**Tabla 9****Proceso de Reserva y uso de Estaciones de Cómputo**

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La solicitud de los usuarios se realiza por medio de una hoja impresa de registro, lo cual hace que el usuario requiera más tiempo para llenarla y dificulta la obtención de las estadísticas para el personal.	1.1 Instalación de un software libre de cibercafé para el préstamo de las estaciones de computación ubicadas dentro de la unidad.	- Jefatura de la unidad - Personal informático de la unidad	1.1 Agilizar el proceso de préstamo de estaciones de trabajo para el usuario y de obtención de datos estadísticos para el personal de la unidad.	1 mes	Octubre 2019	Ninguno: uso de software libre
2. La cantidad de estaciones de trabajo disponibles en algunos días y horas no son suficientes para cubrir la demanda.	2.1 Dotación de 5 (el espacio físico es limitado) nuevas computadoras de escritorio para uso de toda la comunidad de usuarios internos y externos. 2.2 Dotación de 3 laptops para préstamo de toda la comunidad de usuarios internos y externos.	- Jefatura de la Biblioteca CCC - Administración de la Unidad Académica	1.1 Aumentar la disposición de herramientas tecnológicas al servicio de los usuarios para responder eficientemente a sus necesidades de aprendizaje e investigación.	1 año	Agosto 2020	Ninguno: aplicación de concurso para financiamiento de equipo tecnológico Ninguno: aplicación de concurso para financiamiento de equipo tecnológico

3. Las estaciones de trabajo por orden de la jefatura de la unidad, no se prestan a los usuarios visitantes externos provenientes de otras universidades.	3.1 Realizar el cambio de lineamientos internos sobre la prohibición del préstamo de las estaciones de trabajo exclusivamente para el uso de los usuarios internos.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la Biblioteca CCC - Jefatura del SIDUNA - Personal de informática del SIDUNA 	3.1 Extender todos los servicios para la comunidad total de usuarios de la unidad para lograr un mayor alcance.	3 meses	Noviembre 2019	Ninguno Acuerdos entre jefaturas
---	---	--	---	---------	----------------	--

Proceso Nº 5**Nombre del Proceso**

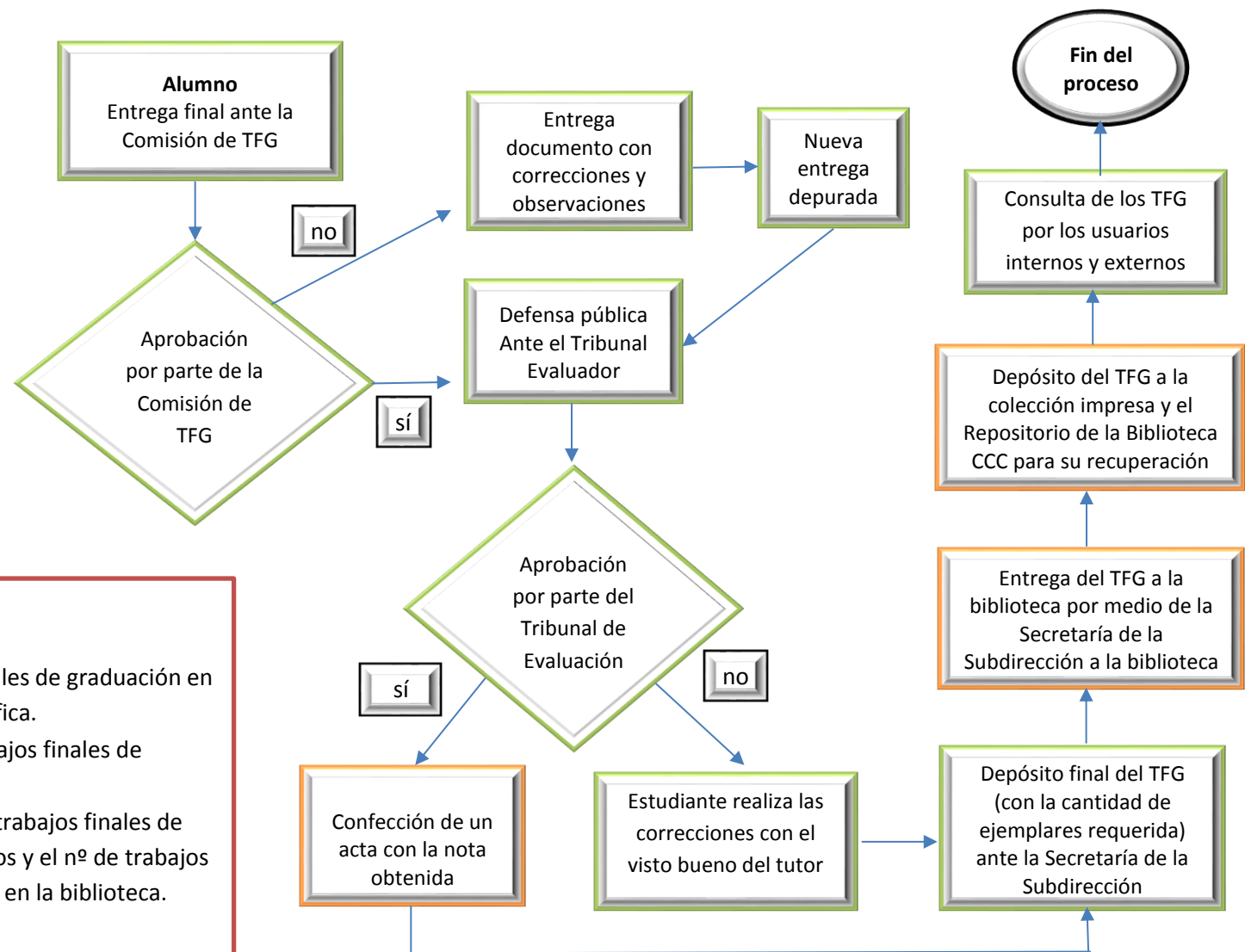
Depósito de Trabajos Finales de Graduación

Objetivo del proceso

Contribuir a la entrega de trabajos finales de graduación de calidad pertenecientes a la Escuela de Ciencias del Movimiento Humano y Calidad de Vida para lograr una mayor visibilidad de la unidad académica tanto a nivel nacional como internacional.

Indicadores:

- Nº total de trabajos finales de graduación en el la colección bibliográfica.
- Cantidad media de trabajos finales de graduación/año
- Relación entre el nº de trabajos finales de graduación no aprobados y el nº de trabajos aprobados e ingresados en la biblioteca.

Figura 5. Diagrama de flujo del Procesos de Depósito de Trabajos Finales de Graduación

Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón**Tabla 10****Proceso de Depósito de Trabajos Finales de Graduación**

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. Hay desconocimiento del proceso en algunas etapas por parte de los estudiantes e incluso académicos.	1.1 Proporcionar de manera impresa el Reglamento del TFG respectivo a los estudiantes y académicos después de abrir expediente.	- Jefatura de la Biblioteca CCC - Secretaria de Subdirección	1.1 Informar a los estudiantes y académicos sobre la reglamentación de su modalidad de TFG para evitar errores en la entrega final.	No se determina un tiempo exacto, ya que se hace a partir de la apertura de expediente académico y durante todo el proceso del desarrollo del TFG.	Durante todo el proceso de desarrollo del TFG.	Ninguna: insumos de la biblioteca.
2. No existe un reglamento de trabajos finales de graduación a nivel de doctorado	2.1 Creación de un reglamento formal para el proceso de TFG a nivel de doctorado.	- Comisión de TFG - Administración de la unidad académica	2.1 Establecer las pautas para el desarrollo de TFG a nivel de doctorado para informar mejor al estudiante y los académicos.	6 meses Depende de la agenda de la administración de CIEMHCAVI	Abril 2020	Ninguno

3. En ocasiones no se da una comunicación eficaz entre los académicos y estudiantes en el proceso de seguimiento académicos del TFG.	3.1 Realizar un cronograma previo de trabajo del académico para poner fecha a todas las reuniones tanto físicas como online de seguimiento del TFG y sus actividades respectivas.	Secretaría de la Subdirección y Equipo Asesor: un académico tutor y dos académicos lectores.	3.1 Organizar el tiempo de tutoría académica de los TFG para garantizar una comunicación más efectiva con los estudiantes y obtener mejores resultados en el proceso.	1 mes: posterior a la apertura del expediente académico	Depende del proceso de apertura de expediente que puede ser en diferentes meses.	Ninguno
4. En algunos casos el periodo de tiempo de entrega de un TFG de la Secretaría de Subdirección a la biblioteca es muy largo.	4.1 Determinar en el Reglamento de los TFG de la unidad académica el tiempo límite para realizar depósito final a la biblioteca.	Comisión de TFG: Subdirector y tres docentes de la unidad académica.	4.1 Asegurar una entrega rápida del los TFG en la BCCC para ponerlo cuanto antes a disposición de los usuarios.	1 mes	Depende de la agenda de la administración de CIEMHCAVI	Ninguno
5. Muchos estudiantes inician pero no finalizan el TFG debido a la inserción laboral y por esto la entrega de TFG disminuye.	5.1 Establecer comunicación con todos los estudiantes que han truncado el proceso para motivarlos a continuar. 5.2 Establecer una propuesta o un cronograma factible con el horario de trabajo del estudiante para acomodar las sesiones de tutoría.	- Comisión de TFG - Administración de la Unidad Académica.	5.1 Apoyar las necesidades de los estudiantes que trabajan para que puedan terminar adecuadamente el TFG.	3 meses	Posterior a la apertura de expediente	Ninguno

Proceso N° 6

Nombre del Proceso

Adquisiciones de material bibliográfico, por compra.

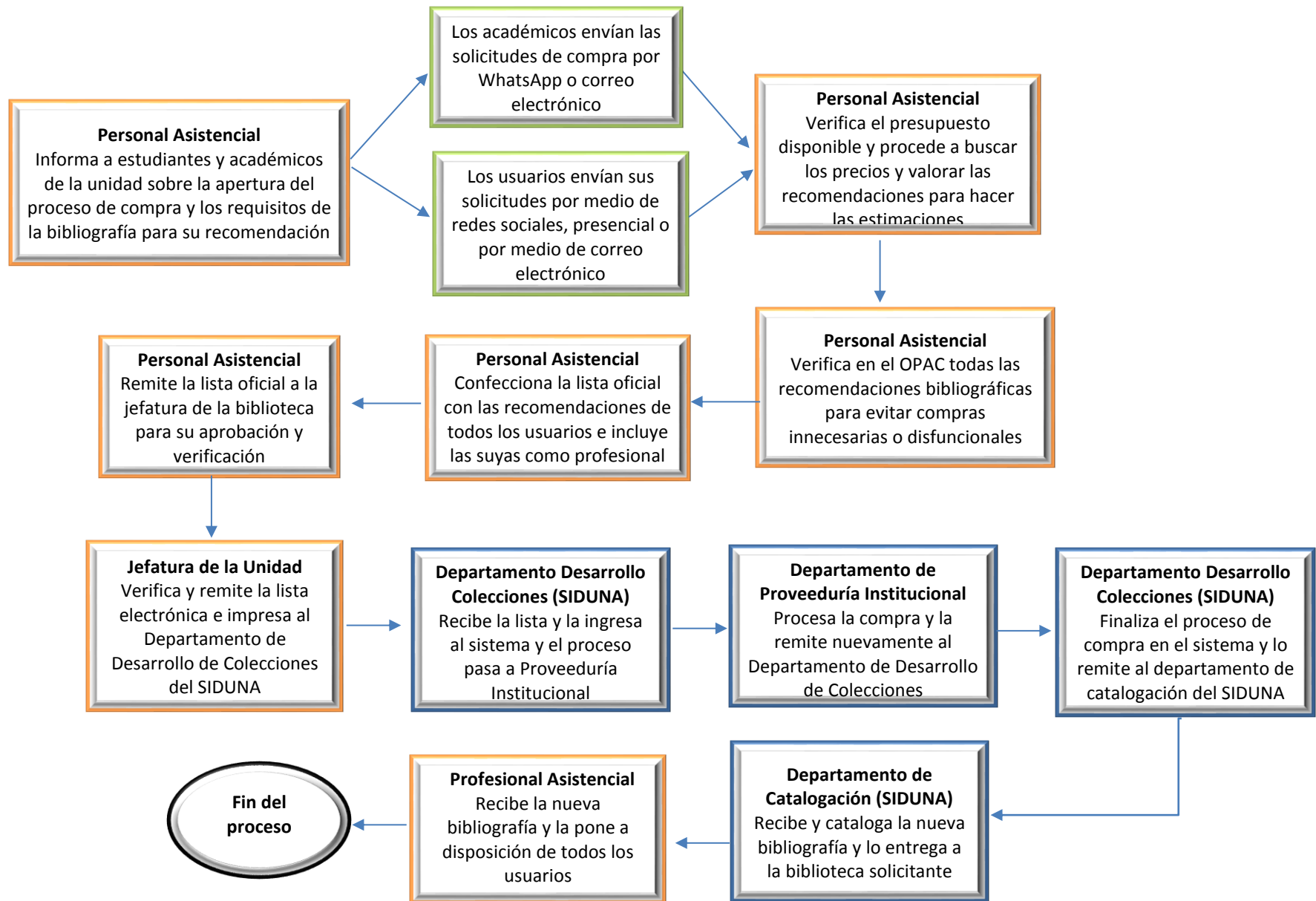
Objetivo del proceso

Adquirir, por medio del proceso de compra, aquellos materiales informativos que necesitan los alumnos y el personal docente.

Indicadores:

- Total de ítems solicitados/año
- Porcentaje de ítems adquiridos por compra/año
- Porcentaje de ítems solicitados y no adquiridos con respecto al total de ítems solicitados por compra durante el último año.

Nota: Se considera ítems no adquiridos aquellos que fueron solicitados pero que no fueron entregados por el Departamento de Desarrollo de Colecciones del Sistema de Información (responsable de la compra de la unidad) a la unidad respectiva.

Figura 6. Diagrama de Flujo del Proceso de Adquisiciones de Material Bibliográfico (por compra)

Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Tabla 11

Proceso de Adquisiciones de Material Bibliográfico (por compra)

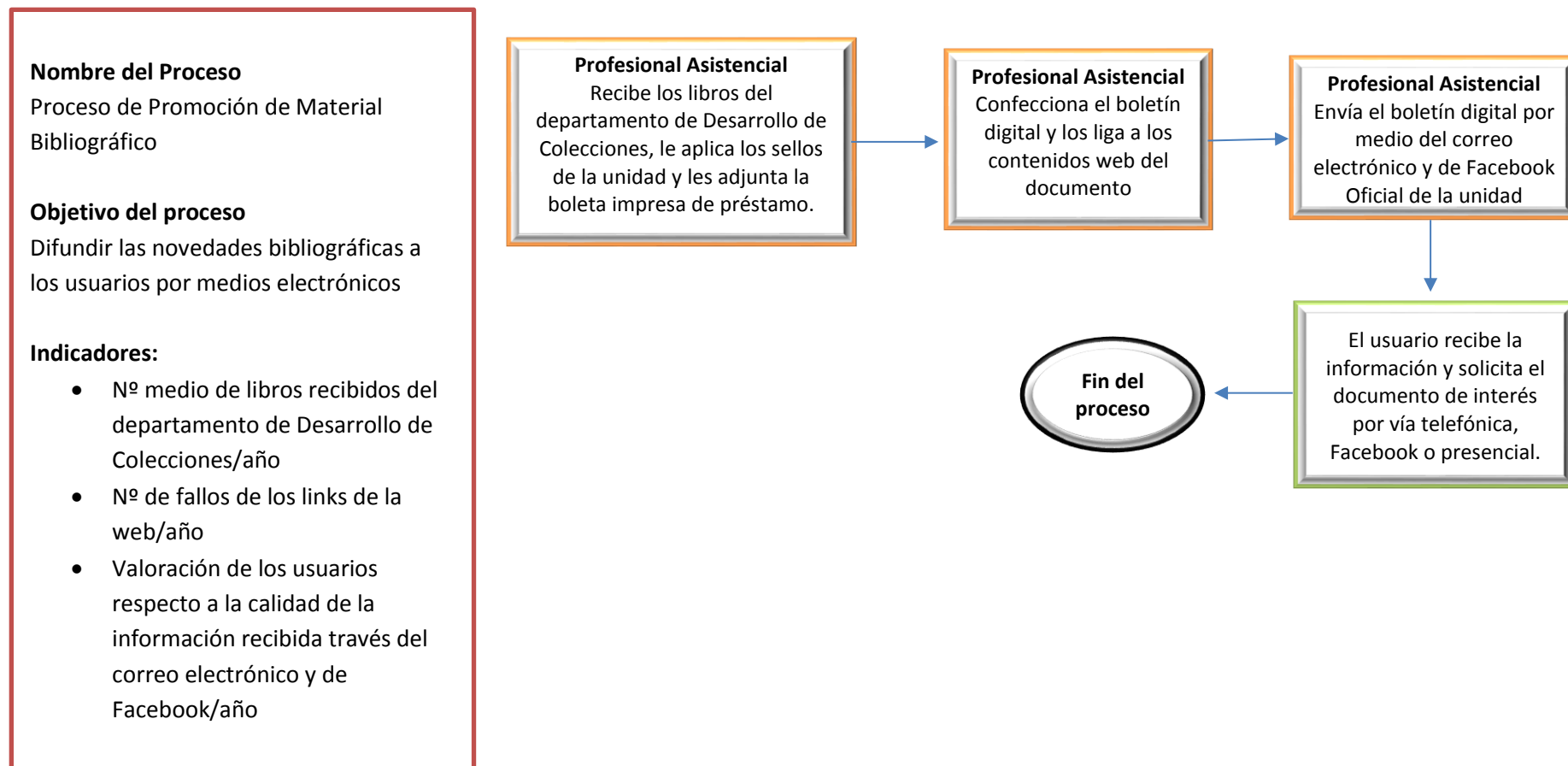
Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La mayoría de los académicos y estudiantes no están participando activamente en el proceso de adquisición por compra.	1.1 Crear una comisión de compra de material bibliográfico, representada por dos académicos, dos estudiantes y las tres funcionarias de la unidad, con miras a darle un mejor seguimiento y manejo del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la Biblioteca CCC - Profesionales Asistenciales - Académicos de CIEMHCAVI - Estudiantes de CIEMHCAVI 	1.1 Realizar un proceso de adquisiciones por compra más eficiente donde se involucren todos los grupos de usuarios y el personal de la unidad, para contar con colecciones novedosas y pertinentes.	3 meses	Diciembre 2019	Ninguno
	1.2 Realizar un taller informativo sobre el tema de adquisiciones por compra donde los usuarios puedan estar informados sobre la importancia de su rol en este proceso.			2 meses	Noviembre 2019	
	1.3 Visitar a los académicos y usuarios para instarlos a seleccionar material de los nuevos catálogos impresos de las editoriales más reconocidas.			3 meses	Diciembre 2019	
	1.4 Crear una política interna a nivel de unidad académica donde se le exija a los académicos recomendar al menos dos títulos de nueva bibliografía cuando realice la entrega de sus programas de curso.			10 meses	Julio 2020	

2. La unidad no cuenta con un formulario o documento estándar donde los usuarios puedan dar las recomendaciones de compra de material bibliográfico	2.1 Confeccionar un formulario digital por medio de un software libre donde los usuarios puedan direccionar sus recomendaciones de nuevas adquisiciones por compra.	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de la unidad académica - Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales - Jefatura del SIDUNA - Informático de la unidad académica - Usuarios internos y externos 	2.1 Normalizar el proceso de registro de recomendaciones de compra de material bibliográfico para hacerlo más fácil y obtener estadísticas más puntuales.	1 mes	Octubre 2019	Ninguno: uso de software libre
3.Desconocimiento del presupuesto exacto disponible en cada proceso de compra, por lo que muchas veces se pasa y arrastra un déficit para el siguiente año.	3.1 Información vía email o telefónica cada ciclo por parte del Departamento Desarrollo de Colecciones (encargado de recibir la lista oficial de compra) sobre el presupuesto disponible para cada unidad del SIDUNA.	<ul style="list-style-type: none"> -Jefatura de la BCCC -Jefatura del SIDUNA - Jefatura Departamento Desarrollo de Colecciones 	3.1 Brindar información oportuna a todas las unidades del SIDUNA sobre la información exacta presupuestal para la adquisición por compra que pueda evitar un déficit anticipado y una gestión de compra más eficiente.	3 meses	Diciembre 2019	Ninguno
4. En procesos anteriores de adquisiciones se ha dado compra duplicada de material ya existente.	4.1 Realizar un registro anual digital por medio de un software libre, de todos los títulos solicitados y pendientes de entrega para ejercer un mayor control sobre este proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales - 	4.1 Evitar compra duplicada de material bibliográfico para evitar gasto innecesario y realizar compras más eficientes.	3 meses	Diciembre 2019	Ninguno
5. El Departamento de Desarrollo de Colecciones no siempre garantiza la	5.1 Reunirse con la Jefatura del Departamento de Desarrollo de Colecciones para hablar este incidente y lograr llegar a soluciones para lograr	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC -Jefatura del SIDUNA 	5.1 Lograr un proceso de entrega y de compra de material	3 meses	Diciembre 2019	Ninguno

compra de la última edición del material bibliográfico solicitado	<p>corregir el problema para adquirir siempre la última edición del material solicitado.</p> <p>5.2 Cambiar el formato del programa informático utilizado para realizar la lista de compra oficial a otro más funcional y versátil que sea más fácil de usar y que permita la entrega únicamente en formato digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura Departamento Desarrollo de Colecciones 	bibliográfico más eficaz.	4 meses Dependiendo de la agenda de la Jefatura del SIDUNA	Febrero 2020	
6. El proceso de compras es muy lento desde que se solicita hasta que el material bibliográfico se pone a disposición de los usuarios.	6.1 Reunirse con los jefes involucrados de todo el proceso de Adquisiciones por compra del SIDUNA para lograr encontrar soluciones que agilicen el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC - Jefaturas de todas las unidades del SIDUNA - Jefatura del SIDUNA - Encargado del proceso de compra ante Proveeduría 	6.1 Agilizar todo el proceso de compra para que los documentos lleguen en el menor tiempo posible para los usuarios.	3 meses	Febrero 2020	Ninguna

Proceso Nº 7

Figura, 7. Diagrama de Flujo del Proceso de Promoción de Material Bibliográfico



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Tabla 12

Proceso de Promoción de Material Bibliográfico

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1.1 El boletín bibliográfico de compra se envía a fuentes donde tienen acceso únicamente los usuarios internos de la unidad.	<p>1.1 Expandir las fuentes de comunicaciones institucionales y externas donde se promociona el boletín de nuevas adquisiciones, para lograr que la mayor cantidad de personas puedan ser informadas sobre los nuevos productos de la unidad.</p> <p>1.2 Utilizar un software donde se puedan contabilizar las estadísticas del proceso de promoción.</p> <p>1.3 Agregar a la mayor cantidad de usuarios al facebook de la unidad, que es una de las fuentes donde se publica el boletín.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales 	1.1 Difundir los productos y servicios de la unidad a la mayor cantidad de personas para popularizar la unidad tanto a nivel interno como externo y mejorar el posicionamiento.	6 meses	Abril 2020	Ninguna se buscarán fuentes de acceso gratuito.
1.2 La cooperación de la unidad es muy limitada y prácticamente inexistente.	<p>2.1 Crear nuevos convenios con otras universidades e instituciones afines tanto nacionales como internacionales para intercambiar beneficios por medio de los productos y servicios.</p> <p>2.2 Involucrar a la unidad con otras instancias universitarias, donde pueda realizar un aporte y a la vez pueda obtener conocimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Jefatura de la BCCC - Administración de la Unidad Académica 	1.1 Activar la cooperación de la unidad para lograr una mejor visibilidad dentro de la institución y la comunidad de usuarios así como externamente.	1 año	Setiembre 2020	Ninguno

Proceso Nº 8

Nombre del Proceso

Proceso de Diseminación Selectiva de la Información

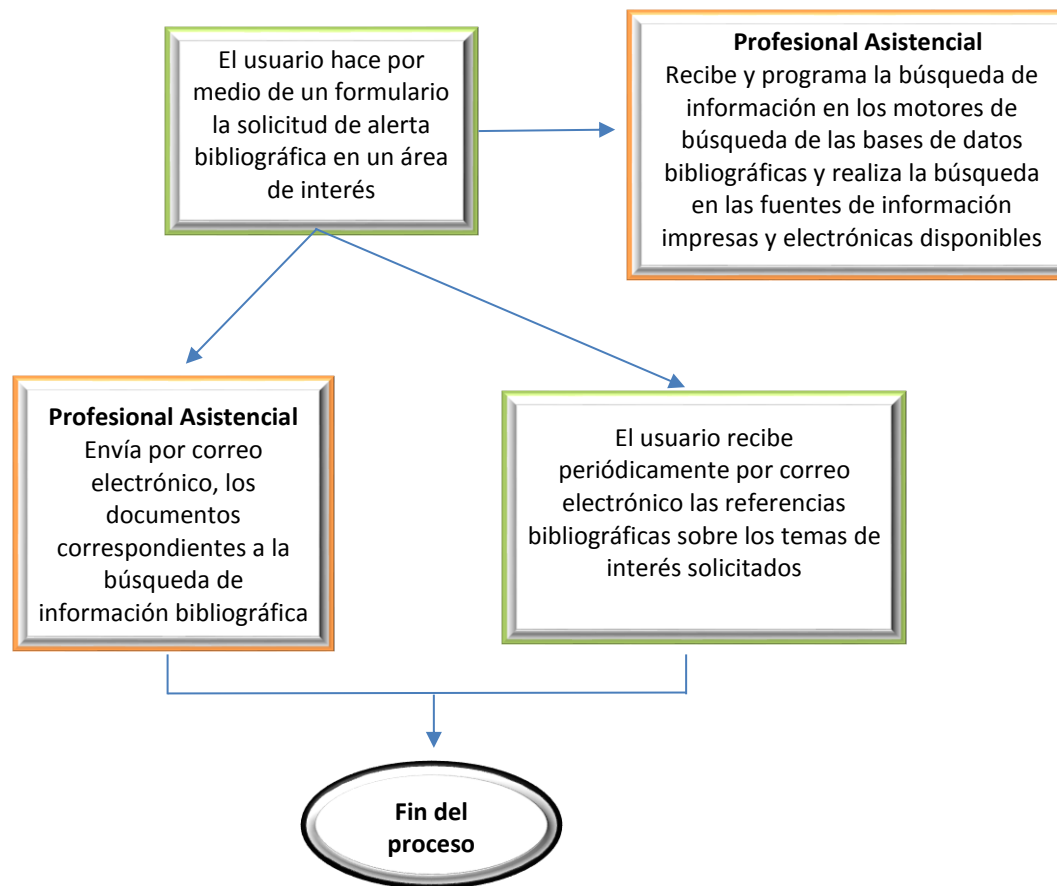
Objetivo del proceso

Dar respuesta a las alertas bibliográficas requeridas por los usuarios de forma periódica

Indicadores:

- Nº de alertas bibliográficas/año
- Nº de fallos de los correos enviados a los usuarios/año
- Valoración de los usuarios respecto a la calidad de la información recibida través del correo electrónico/año

Figura 8. Proceso de Diseminación Selectiva de la Información



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Tabla 13

Proceso de Diseminación Selectiva de la Información (DSI)

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. El servicio de DSI en la BCCC no se realiza periódicamente y casi no se promociona.	1.1 Crear un formulario impreso y digital que permita documentar todas las solicitudes de los usuarios de DSI.	- Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales	1.1 Organizar y estandarizar más efectivamente las solicitudes de DSI de los usuarios de la BCCC.	1 meses	Diciembre 2010	Ninguno, software libre.
2. La BCCC no tiene un registro claramente definido de los perfiles de los usuarios, que reflejen todos los datos personales, las preferencias temáticas y necesidades de información.	2.1 Desarrollar, organizar y mantener un registro digital de los usuarios donde se organice exhaustivamente y eficientemente, los datos personales o de interés, así como las preferencias temáticas de los usuarios de la unidad.	- Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales	2.1 Contar con toda la información relevante y requerida en el proceso de DSI para hacerlo más eficiente y utilizable.	6 meses	Febrero 2010	Ninguno, se usará software libre.
3. No se está extrayendo el adecuado provecho a la opción de alertas bibliográficas disponible en las bases de datos.	3.1 Programar una alerta bibliográfica semanalmente en los motores de búsqueda de bases de datos, de acuerdo con los perfiles disponibles de los usuarios ingresados al registro digital de DSI.	- Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales	3.1 Utilizar todas las opciones disponibles en las bases de datos con el fin de hacerle llegar eficientemente al usuario lo que necesita.	1 mes	Octubre 2020	Ninguna: ya que está incluida en la suscripción de bases de datos.

Proceso N° 9**Figura 9. Proceso de Alfabetización Informacional****Nombre del Proceso**

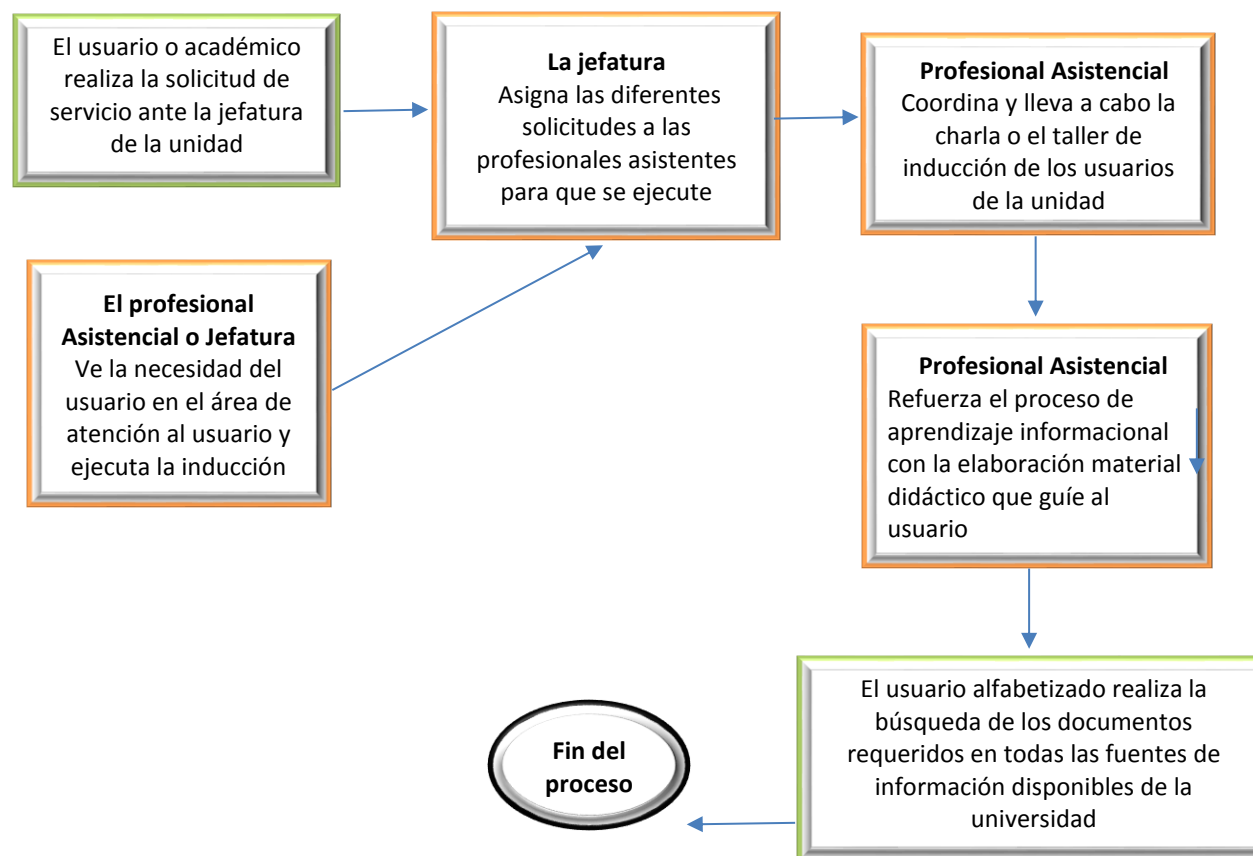
Proceso de Alfabetización
Informacional

Objetivo

Contribuir al aprendizaje de los usuarios para el uso de las distintas fuentes de información que ofrece la biblioteca, con el fin de que el usuario encuentre lo que necesite de forma autónoma.

Indicadores:

- N° de talleres realizados/año
- N° de asistentes a cada uno de los talleres realizados en un año
- N° de asistentes académicos/año
- N° de asistentes estudiantes/año



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón**Tabla 14****Proceso de Proceso de Alfabetización Informativa**

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. ALFIN no es un servicio medido en la BCCC y por lo tanto no hay datos estadísticos al respecto.	1.1 Crear una hoja electrónica de control estadístico y registro de todos los usuarios que reciben el servicio ALFIN.	- Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales	1.1 Crear un mecanismo de control y medición de ALFIN en la BCCC.	2 meses	Setiembre 2019	Ninguno Se usará software con licencia al día.
2. La mayoría de los usuarios de la unidad requieren de un programa de ALFIN para sus diferentes necesidades de información.	2.1 Ampliar el alcance de ALFIN para hacer que a mediano y a largo plazo sean incorporados el manejo de otros sistemas institucionales para estudiantes y académicos, así como para usuarios externos el uso de algunos servicios básicos por medio de plataforma de gobierno digital y otras instituciones públicas. 3.2 Realizar talleres prácticos sobre el servicio de ALFIN para asegurarse que los usuarios han adquiridos habilidades y conocimiento del manejo de las herramientas de la unidad, de los sistemas institucionales y plataforma de servicios básicos del gobierno digital.	- Jefatura de la BCCC - Profesionales Asistenciales - Administración de la unidad académica - Personal informático de la unidad académica.	2.1 Llevar a cabo un proceso de ALFIN en la BCCC que sea más integrador y dinámico para que permita al usuario acceder a nuevos productos y servicios.	1 año	Diciembre 2020	Ninguno El personal de la unidad se capacitará sin costo alguno.

3. Muchos usuarios de la BCCC no están interesados en recibir un servicio ALFIN	<p>3.1 Ofrecer información impresa y electrónica, por medio presencial, de email o de redes sociales sobre la importancia de este servicio para su proceso de investigación y aprendizaje en la universidad.</p> <p>3.2 Realizar una encuesta entre usuario reales y potenciales de la unidad para conocer cuáles son sus percepciones y necesidades en el área de ALFIN y con base a esto establecer estrategias y líneas de acción.</p> <p>3.3 Realizar actividades creativas que acerquen a los usuarios con el servicio ALFIN.</p>	<p>- Jefatura de la BCCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	3.1 Aumentar el interés del usuario por el servicio ALFIN en la BCCC, demostrándoles que es un proceso útil para todo usuario que lo utilice.	6 meses	Abril 2020	<p>Ninguno</p> <p>Dependiendo de las actividades a elegir. Con presupuesto anual de la unidad</p>
4. El personal desconoce del manejo de ciertos sistemas o servicios institucionales dirigidos a estudiantes, funcionarios y académicos que podrían ayudar a mejorar su proceso de aprendizaje en la universidad	4.1 Capacitar al personal de la unidad en el manejo del sistema de aula virtual, sistema de becas y beneficios estudiantiles de la UNA (SIBEUNA), sistema de matrícula y el sistema de educación permanente.	<p>- Jefatura de la BCCC</p> <p>- Administración de la unidad académica</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	4.1 Expandir el alcance del servicio ALFIN para apoyar más exhaustivamente el proceso de aprendizaje de los usuarios de la unidad.	6 meses	Mayo 2020	Ninguno

Proceso N° 10

Nombre del Proceso

Renovación en línea y vía telefónica

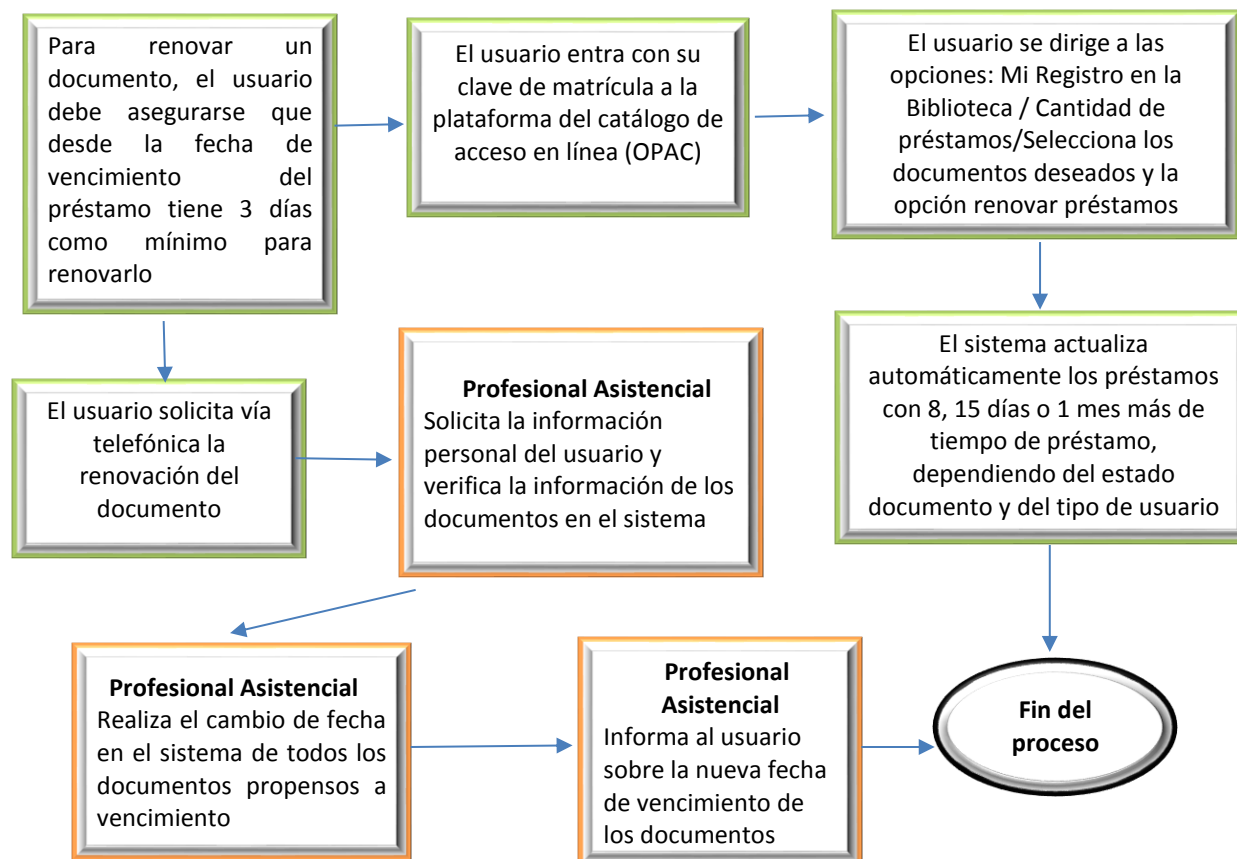
Objetivo

Ofrecer al usuario la realización de renovación de un préstamo de la forma más cómoda para el usuario

Indicadores

- N° total de renovaciones/año
- N° de renovaciones realizadas a través del OPAC/año
- N° de renovaciones realizadas a través del teléfono/año

Figura 10. Proceso de Renovación en línea y vía telefónica



Plan de Mejora de Procesos de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón

Tabla 15

Proceso de Renovación en línea y vía telefónica

Punto Débil	Descripción de la Mejora	Equipo de Mejora	Objetivos de la Mejora	Tiempo de realización	Fecha máxima de Ejecución	Coste de la mejora
1. La renovación en línea es un proceso que bloquea por más tiempo, un documento que en ocasiones está siendo muy solicitado debido a falta de comunicación entre el académico y el personal de la biblioteca.	<p>1.1 Bloquear el estatus del libro para que no pueda ser renovado en línea debido a su alta demanda y la cantidad de ejemplares existente.</p> <p>1.2 Solicitar el estatus de tres días para aquellos documentos que sean muy solicitados.</p> <p>2.1 Informar a los académicos (as) en Asamblea de Unidad Académica, en un punto de varios y por email, sobre la importancia y la necesidad que hay de informar a la unidad sobre un libro en alta demanda para un curso determinado.</p>	<p>- Jefatura de la BCCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p> <p>- Personal de informática del SIDUNA</p>	1.1 Permitir el uso de los documentos equitativamente, de manera que un solo usuario no bloquee por largo tiempo un documento en alta demanda y se asegure el acceso a la documentación de todos los usuarios que lo requieran.	<p>Cada vez que se requiera, al realizar el préstamo a domicilio.</p> <p>1 mes</p> <p>1 mes</p>	<p>Inmediato</p> <p>Noviembre 2019</p> <p>Setiembre 2019</p>	Ninguno
2. Contar con un registro digital o impreso para documentar las renovaciones vía telefónica de los documentos.	2.1 Crear por medio de Excel un archivo donde se puedan contemplar datos como fecha, estudiante y cantidad de documentos renovados.	<p>- Jefatura de la BCCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	2.1 Documentar eficientemente los datos estadísticos del servicio de renovación vía telefónica	Inmediato	Inmediato	Ninguno
3. Existen aún usuarios que no están familiarizados con el proceso de renovación vía web	3.1 Realizar pequeñas charlas y entregar brochures informativos a los estudiantes que visitan presencialmente la unidad para que aprendan la renovación web,	<p>- Jefatura de la BCCC</p> <p>- Profesionales Asistenciales</p>	2.1 Mantener una promoción permanente de la opción de renovación vía web	2 meses	Noviembre 2019	Ninguno, el material se envía gratis al Departamento de publicaciones.



CAPÍTULO V

5. PLAN DE PROMOCIÓN DE LA UNIDAD

La BCCC es una unidad que debe de emprender la actividad de promoción más fuertemente en todas sus líneas, prioritariamente entre la comunidad de usuarios internos universitarios y posteriormente de sus usuarios externos e internacionales enfatizando en su función social.

El siguiente plan de promoción ha tenido como base la propuesta de la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid (2010-2013) donde se detallan puntos importantes que se han adaptado a la situación de la BCCC de la siguiente forma:

5.1 Dar publicidad de los objetivos y actividades de la Biblioteca

Responsable: Jefatura, Profesionales Asistenciales de la BCCC y Jefatura de CIEMHCAVI.

Previsión: 2019-2020.

Entre las acciones a ejecutar están las siguientes:

5.1.1 Aumentar la visibilidad en Internet y por medio del Facebook oficial y de la página web de la unidad.

Es una de las labores que se ha venido desarrollado hace 2 años, por medio de la creación del Facebook oficial y la página web de la biblioteca. Donde se utilizan como canal de comunicación, divulgación y resolución de consultas con los usuarios. En este apartado la unidad debe de proveer el mantenimiento de estos recursos digitales, del Facebook oficial se encarga el personal de la unidad y de la web, el informático de la escuela.

5.1.2 Dar a conocer la labor de la BCCC dentro y fuera de país, por medio de presentaciones, anuncios en el campus universitario, periódicos nacionales, programa televisivo de la UNA, así como en colegios, instituciones educativas privadas y públicas del país. Requerirá de la apertura del director de la unidad académica y la jefatura de la unidad para trasladarse fuera del Campus universitario y realizar reuniones con funcionarios de otras instancias universitarias con el fin de



encontrar cooperación. Además, será muy importante desarrollar un plan con estrategias planteadas para ir a otras instituciones educativas del país.

La biblioteca puede empezar a nivel nacional con las universidades que imparten a nivel nacional carreras relacionadas al movimiento humano y calidad de vida e internacional con las universidades extranjeras con las que tiene convenio la UNA.

5.1.3 Desarrollar un stand de la biblioteca móvil que permita participar o tomar parte de reuniones, congresos, conferencias, ferias y eventos deportivos nacionales o internacionales de cualquier índole. Esto se puede llevar a cabo en congresos propios de CIEMHCAVI, dentro de la universidad, en eventos nacionales e internacionales propios de la disciplina. La unidad cuenta con un pequeño presupuesto para ejecutar este tipo de procesos.

5.1.4 Visitar los lugares o comunidades aledañas para conocer qué tipo de servicios se pueden ofrecer, con miras a un mejoramiento de la función social de la unidad.

5.1.5 Realizar talleres, charlas, capacitaciones, conversatorios, otros con expertos sobre temas en movimiento en humano y calidad de vida o temas relevantes para la comunidad de usuarios en general y visitantes de las comunidades cercanas.

5.2 Difusión del catálogo de acceso en línea y todos los recursos informativos.

Responsable: Profesionales Asistenciales de la unidad de información.

Previsión: 2019-2020.

5.2.1 Crear un canal de YouTube donde se presenten todos los detalles de los productos y servicios tanto de fuente impresas como digitales de la biblioteca en cuanto a recuperación, búsqueda y renovación.

5.2.2 Crear guías de acceso con los pasos para acceder a las diferentes fuentes de información.

5.2.3 Promocionar presencialmente el nuevo espacio del OPAC.

5.2.4 Realizar charlas en coordinación con los académicos a grupos de estudiantes de CIEMHCAVI en todos los niveles sobre el uso de todos los productos y servicios de la unidad.

5.2.5 Ampliar y mejorar la comunicación directa con el usuario por medio de whats app de la unidad.



5.3 Proporcionar visibilidad a las colecciones y los recursos adquiridos.

Responsable: Jefatura y Profesionales Asistenciales de la unidad de información

Previsión: 2019-2020.

5.3.1 Crear alianzas con bibliotecas universitarias de todo el Valle Central del país.

5.3.2 Realizar facetas de la página web de la unidad sobre temas relevantes de la colección para ligarlos con documentos electrónicos disponibles en las fuentes disponibles de información.

5.3.3 Recomendar diariamente por medio del Facebook oficial de la BCCC, libros electrónicos sobre un tema específico de interés.

5.3.4 Realizar cursos participativos de verano con el fin de informar a toda la comunidad universitaria sobre el acceso a las fuentes de información disponibles.

5.3.5 Realizar una investigación anual sobre algún tema de interés de la unidad de información y publicarlo en una revista indexada.

5.3.6 Desarrollar una app oficial de uso general de la BCCC.

5.4 Potenciar el valor añadido de los servicios.

Responsable: Jefatura y Profesionales Asistenciales de la unidad de información.

Previsión: 2019-2020.

5.4.1 Elaborar una encuesta electrónica cada ciclo para conocer sobre las necesidades, demandas y expectativas de los usuarios sobre los servicios y productos. En cuanto a los siguientes puntos: satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido: personal, infraestructura, productos, servicios, horario, otros.

5.4.2 Dar mayor difusión a las fuentes de información en línea, de acceso gratuito y por medio de suscripción con los que cuenta la unidad.

5.4.3 Solicitudes de información y consultas en general por medio de canales virtuales como el chat de la unidad.



5.5 Conocer a los colectivos de usuarios y ayudarles en sus necesidades

Responsable: Jefatura y Profesionales Asistenciales de la unidad de información.

Previsión: 2019-2020

5.5.1 Establecer herramientas y nuevos servicios para apoyar la labor de investigación de los estudiantes, académicos y proyectos de CIEMHCAVI. Se pueden desarrollar cursos, charlas, talleres sobre gestores bibliográficos, normas APA, derechos de autor.

5.5.2 Aumentar la visibilidad de la unidad por medio de la creación de servicios para todos los usuarios visitantes de la unidad, sea de estudiantes de otras instituciones educativas o de proyectos.

5.5.3 Crear acuerdos con los coordinadores de proyectos de CIEMHCAVI para que remitan a los familiares o acompañantes de los usuarios de los proyectos a frecuentar la biblioteca.

5.5.4 Establecer un calendario de visitas a los diferentes grupos de CIEMHCAVI donde podamos aclarar dudas y difundir los servicios y productos de la unidad.

5.6 Proporcionar visibilidad y difundir las actividades de los diferentes centros y servicios

Responsable: Jefatura y Profesionales Asistenciales de la unidad de información.

Previsión: 2019-2020.

5.6.1 Presentación de la unidad en eventos, congresos, nacionales e internacionales charlas del área de bibliotecología donde se pueda dar a conocer sus funciones y proyecciones.

5.6.2. Crear espacio de diálogo con el Colegio de Profesionales en Bibliotecología (COPROBI) para difundir la labor de las bibliotecas universitarias e incluir a la BCCC, a través de comunicaciones oficiales, simposios, conferencias, capacitaciones, coloquios, entre otros.

5.6.3 Proponer estrategias para incrementar la calidad en general del repositorio de la unidad.



5.7 Formar al personal e implicarlo en las actividades de marketing

Responsable: Jefatura de la unidad de información y Jefatura de CIEMHCAVI

Previsión: 2019-2020.

5.7.1 Fomentar la capacitación del personal de la biblioteca sobre las últimas tendencias de promoción o marketing y temas de interés en las bibliotecas universitarias, para que puedan brindar un servicio más eficiente para los usuarios.

5.7.2 Crear contacto e informarse sobre los lineamientos para lograr la promoción de la biblioteca a través de los medios de comunicación de la UNA.

5.7.3 Crear consciencia en el personal de la unidad sobre la importancia de la captación de usuarios tanto internos como externos.



CAPÍTULO VI

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

A continuación, se exponen algunas conclusiones que se pueden extraer del presente trabajo, de acuerdo a los objetivos propuestos:

1. Se ha demostrado que el desempeño de los procesos de la BCCC no es el óptimo, porque hay procesos innecesarios o deficientes que deberían ser más funcionales dentro de la cadena de valor del diagrama. Si bien es cierto, desde el cambio de jefatura en el año 2009 ha venido intentando mejorar en cuanto a procesos de servicios y productos ofrecidos, aún no ha alcanzado niveles óptimos. Hay fuentes de información en la BCCC que no están teniendo el uso esperado y esto debido, en parte, a un vacío en el servicio de alfabetización y promoción de la unidad. Este servicio es clave, ya que un usuario alfabetizado y consciente de lo que la unidad le puede ofrecer, es un usuario que se mantiene activo y, por lo tanto, es productivo y por otra parte sin una actividad de promoción la biblioteca siempre está en desventaja de ganar usuarios y ser visible.
2. Toda mejora en los procesos supone siempre un resultado positivo, un beneficio para la unidad u organización, pues muchas de las mejoras planteadas por medio del plan propuesto pueden significar un mejoramiento bastante significativo de la satisfacción del usuario. Muchas de estas mejoras son fáciles de ejecutar para la labor del personal y no necesitan mucha inversión económica, pero las barreras y limitaciones del SIDUNA repercuten, negativamente, en su implementación.
3. Según la matriz de del grado de impacto de los servicios en los usuarios, los servicios más demandados de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón son: el préstamo a domicilio, el préstamo a sala, el repositorio institucional y la disseminación selectiva de información. Así



mismo, el tipo de usuario más recurrente que hace uso de los servicios en la unidad son los estudiantes de bachillerato, licenciatura y maestría de CIEMHCAVI.

4. La Biblioteca Clemencia Conejo Chacón tiene un perfil bajo de promoción de la unidad y por eso el desconocimiento de su colección de muchos usuarios es evidente, sobre todo entre los estudiantes de primer ingreso, por lo que se deben de tomar las medidas necesarias con nuevas herramientas electrónicas con el fin de que no pase desapercibida en la universidad y sea visible en otras latitudes. El rol pasivo de la unidad no es posible ante una competencia cada vez mayor y tratándose de una unidad de información que representa una escuela donde sus carreras de estudio están acreditadas por el SINAES.
5. Como se ha indicado anteriormente la BCCC, si bien se ha mantenido pasiva en el área de promoción y posicionamiento entre toda su comunidad de usuarios, en los dos últimos años ha venido realizando acciones para desarrollar popularizarse y llegar a más usuarios desinformados o que hacen uso de otras fuentes externas a la unidad. Estas acciones son principalmente en el ambiente on-line por medio de las herramientas y recursos electrónicos, ya que actualmente es la forma en que la mayor parte de los usuarios se comunican y realizan mucho de sus procesos para su vida personal y académica. Hace un par de años se trabajó con las redes sociales, que no había representación oficial en este tipo de plataformas y además se creó la página web oficial de la unidad, se reestructuró además la misión y visión de forma que integrara más el proceso de renovación o modernización de varios procesos. Todas estas acciones son parte de un plan de promoción que ya fue iniciado con paso firme, pero en avanzada y que son la primicia.
6. Finalmente, como conclusión general, la BCCC tiene que mejorar en la mayoría de los procesos clave para alcanzar resultados ambiciosos que permitan popularizar la función de la biblioteca y de la unidad académica a la que sirven. El apoyo de la administración de la unidad académica es trascendental, primero debe darse una promoción a nivel de la misma escuela, es decir internamente, para posteriormente llevarla fuera de esta.



6.2 Recomendaciones

Con la realización del presente trabajo se pueden plantear las recomendaciones siguientes:

1. El plan de mejoras y los diagramas de flujo son herramientas muy útiles, versátiles y puntuales para corregir todas las líneas de acción de la unidad de información, deberían contar con un cronograma previamente establecido, por lo que se recomienda el apoyo total de la administración académica y de la jefatura para llevarse a cabo exitosamente. Las políticas, normativas o lineamientos tienen un papel preponderante que deben considerarse al trabajar para lograr una afinidad y hacer una realidad las mejora determinadas o establecidas.
2. Las mejoras propuestas por medio del plan establecido para cada proceso no son definitivas, pues éste puede ser mejorado y ampliado estableciendo un plan de mejora continua siguiendo el ciclo PDCA de Deming, (1982). Además, las mejoras se construyen desde la actitud del personal de la unidad, porque para una excelente mejora debe haber una mente alineada a un cambio positivo. Si bien es cierto que nadie es indispensable en una organización porque otras personas también podrán ejercer su rol, hay mentes que se extrañan en la acción. Se debe tener claro que en todo proceso que se lleve a cabo siempre hay algo que se puede mejorar, producto de una evolución y transformación de las tecnologías. Estas mejoras como cultura de una institución u organización es el ambiente propicio para alcanzar la calidad bajo una adecuada visibilidad.
3. Uno de los principios fundamentales para para la gestión y transformación de la eficacia empresarial de Deming (1982) uno de los maestros en el tema de la calidad fue que se deberían eliminar las barreras que impidan que su personal se sienta orgulloso, es por esto que la jefatura de la biblioteca en conjunto con la administración de la unidad académica debería hacer todo lo posible por implementar acciones en esta área para el personal de la BCCC.
4. Entre los cambios que deben empezarse a trabajar para mejorar los procesos y mejorar la visibilidad de la biblioteca pueden mencionarse:



- Servicios indispensables que los usuarios requieren unidades de información, pues no podemos alcanzar una calidad de procesos si no se tienen los servicios esenciales para el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por ejemplo, la inexistencia del servicio de impresiones de la BCCC.
 - Restricciones innecesarias sobre procesos que los hacen complejos, como la eliminación de multas únicamente en la biblioteca central de la UNA.
 - Políticas o pautas inexistentes en el SIDUNA para regular procesos o servicios en las unidades, pues al no tener lineamientos para cada proceso se produce inseguridad, confusión y se obstaculiza el eficiente funcionamiento de la unidad de información y las funciones del personal. Además, hay necesidad de creación de un manual de procedimientos para todos los procesos de servicios de la unidad de información.
 - La función o proyección social de la unidad con respecto a las comunidades cercanas a la biblioteca.
 - Descentralización de algunos procesos del sistema de documentación Aleph del SIDUNA, para permitir que los procesos se ejecuten más rápidamente.
 - Crear a favor de todos los usuarios, espacios creativos para el esparcimiento y de aprendizaje en la unidad de información.
5. El personal de la unidad debe comprometerse con el cumplimiento de los planes de mejora para cada proceso. Por esto es importante dejarle muy claro al todo el personal involucrado, que el trabajo en equipo hace todo más fácil, dinámico y posible, ya que calidad es algo muy deseado en toda institución, pero para alcanzarla se debe de trabajar y sumar esfuerzos.

Finalmente se finalizan las recomendaciones con una premisa personal importante:

Una unidad de información no puede pretender tener visibilidad si no se cuenta con servicios y productos de calidad que ofrecer. El usuario siempre desea, frecuenta y se fideliza con lo que le interesa, le convence y alcanza su expectativa, de ahí la trascendencia de la mejora de la calidad de procesos para obtener los mejores resultados en toda organización.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A., Fernández, P.; Puyuelo, P. (2007). Gestión de la calidad en las bibliotecas norma ISO 9001. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/18156/>
- Arias-Coello, A. (2013). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario cuaderno de trabajo N°11*. Facultad de Ciencias de la Documentación. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/299387472Calidad_de_los_servicios_ysatisfaccion_del_usuario
- Beltrán, T. (2012). Promoción de los servicios bibliotecarios a través de las redes sociales de la Internet (Tesis de Licenciatura). Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, México, D.F. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/17075/1/TESINA%20Tomas%20Beltran.pdf>
- Berrio, C. (enero-junio, 2007). *La calidad en las bibliotecas universitarias: el plan de mejoras*. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, n°86-87, p.55-77. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2544096>
- Cuatrecasas, L. (2012). Gestión de la calidad total. Madrid: Editorial Díaz de Santos. Recuperado de la base de datos Proquest.
- Deming, W.E. (1982). *Quality, productivity, and competitive position*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study in Cambridge, MA.
- Fernández, D. R. (2014). Levantamiento y propuesta de mejora de procesos y elaboración del manual de perfiles de cargos para la Fundación Hermano Miguel (Tesis no publicada). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7839/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Figueredo, A. L., Figueredo, M. C. y Aponte, C. (2013). La biblioteca universitaria y el desarrollo de la educación superior. *Biblios*, 50, p. 27-32. doi 10.5195/biblios.2013.77
- Fons, T. (2016). *Improving web visibility: into the hands of readers*. Chicago: American Library Association. Recuperado de <https://journals.ala.org/index.php/ltr/article/download/6029/7717>
- García, L. Facciano, C. y Cortés, T. (2016). BookCrossing: experiencia en una Biblioteca Universitaria. 10º Encuentro de Bibliotecarios de la Provincia de Córdoba, Córdoba, Argentina. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/31694/>
- González-Fernández-Villavicencio, N. (2017). Espacios físicos de la biblioteca universitaria en el nuevo ecosistema de aprendizaje. *Anuario ThinkEPI*, vol. 11, 109-118. Recuperado de <https://recyt.fecyt.es/index.php/ThinkEPI/article/view/thinkepi.2017.14/35498>
- González, M. V. y Molina, M. (2008). Las bibliotecas universitarias: breve aproximación a sus nuevos escenarios y retos. *ACIMED*, 18(2). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v18n2/aci02808.pdf>
- Herrera, J. L. y Pérez, M. (2009). La función social en las bibliotecas universitarias españolas: planes, usuarios y actividades. XI Jornadas Españolas de Documentación (20-22 de mayo), Zaragoza. Recuperado de <http://www.fesabid.org/zaragoza2009/www.fesabid.org/zaragoza2009/actas-fesabid-2009/71-86.pdf>
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. (2009). Herramientas para la mejora de la calidad. Recuperado de <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/libro-herramientas-para-la-mejora-de-la-calidad-curso-unit.pdf>
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G. Huete, L. y Wirtz, J. (2018). Administración de servicios: estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. 2da edición. México: Pearson Education.



Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia. 7ª ed. México: Pearson Education.

Marquina, J. (2017). 10 estrategias de marketing para dar visibilidad y promocionar la biblioteca pública. Recuperado de <https://www.julianmarquina.es/10-estrategias-de-marketing-para-dar-visibilidad-y-promocionar-la-biblioteca-publica/>

Pardo, J. M. (2017). Gestión por procesos y riesgo operacional, AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación. Recuperado de la base de datos ProQuest Ebook Central.

Propuesta de plan de marketing de la biblioteca de la UCM (setiembre, 2010). Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/intranet//doc6474.pdf>

Sistema de Información Documental de la Universidad Nacional. (2015). Reglamento de Estructura y Operacionalización del SIDUNA. Recuperado de <http://www.siduna.una.ac.cr/images/reglamentos/reglamentoeosiduna.pdf>

Transparencia Universitaria. (2019). Reseña Histórica: una institución para Costa Rica. Recuperado de https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=297:resena&catid=88&Itemid=741

Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. (Norma UNE-EN-ISO 9000: 2015). Recuperado de http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf

Vicerrectoría de Docencia. Departamento de Registro de la Universidad Nacional. (2019). Estadísticas Estudiantiles de la Universidad Nacional de Costa Rica. Recuperado de <https://www.registro.una.ac.cr/see/index.php/graduacion>

Universidad Nacional de Costa Rica. Centro de Gestión Tecnológica. (2017). Reseña histórica: una institución para Costa Rica. Recuperado de https://www.transparencia.una.ac.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=741

ANEXO I

Fotos de la nueva infraestructura de la Biblioteca Clemencia Conejo Chacón



